



## RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° 114

La Paz, 02 ABR. 2018

**VISTOS:** El recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes.

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

1. Mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1438/2015 de 30 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a sus obligaciones establecidas en el inciso ii), punto 7.06 de la Cláusula Séptima de la Autorización Transitoria Especial, antes Contrato de Concesión, N° 003/95 de Servicios Portadores, en la meta "Disponibilidad de la Red"; incumpliendo el valor objetivo establecido en el Anexo 7.06 del citado Contrato, de acuerdo al cuadro siguiente:

Meta	Servicio	Contrato	ASL	Valor Objetivo	Valor Obtenido
Disponibilidad de la Red	Servicio de Portadores	Autorización Transitoria Especial N° 003/95	Todo el territorio nacional	99.98%	98.61%

2. A través de Nota SAR/1601045 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.

3. Mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 dictada el 11 de mayo de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes declaró probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. mediante Auto ATT-DJ-A TL-LP 1438/2015, por incumplir la meta "Disponibilidad de la Red" del Servicio de Portadores, correspondiente a la gestión 2013, al no haber alcanzado el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 de la Autorización Transitoria Especial N° 003/95 e impuso la sanción de Bs34.250.000.-

4. El 24 de junio 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 ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016, expresando lo siguiente:

i) En el Informe Detallado del Servicio de Portadores, en los folios 561 y 562, numeral 2.5 Descripción de la Metodología, se estableció que La Meta No es Posible de Evaluar, afirmando, que ante la imposibilidad de calcular la disponibilidad por ruta, calculó la disponibilidad por sistema afectado; ello confirma modificación de los criterios de evaluación respecto a gestiones pasadas y la intención de evaluar de manera arbitraria los niveles reportados por ENTEL S.A., generándose una incongruencia en la interpretación del informe de investigación.

ii) Se identifica una equivocada determinación de criterios para la evaluación de registros del GFM (Herramienta informática de gestión de incidencias), efectuada por la empresa consultora y ATT al no tomar en cuenta lo que señala el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión que señala: "...Por disponibilidad de la red se entiende el porcentaje anual del tiempo durante el cual la red está transmitiendo señales. Se considera que una red está transmitiendo señales cuando en ambos sentidos de transmisión, no existe interrupción de señales..." ya que según la ATT, respecto al cambio de metodología descrita en la página 7 del AUTO ATT-DJ-A TL LP 1438/2015, señaló que "No se empleó ninguna columna para determinar el tipo de interrupción; la ATT careció de objetividad al sólo considerar los registros que involucran afectación en los sistemas de transmisión.

iii) ENTEL S.A. cuenta con altos niveles de redundancia, por otro lado, el GFM representa una bitácora general de eventos de varios sistemas, dentro de los cuales incluye la red de portadores





y de todos los registros relacionados a ese sistema; algunos no representan afectación de servicio ni periodos de indisponibilidad de la red; pero omitiendo estas consideraciones la ATT plantea una metodología, alternativa de cálculo que involucre la totalidad de eventos sin un análisis adecuado de cada uno de ellos.

**iv)** Se individualizó algunos ejemplos de casos que generan registros de GFM que no involucran afectación de servicio pero que la ATT sin criterio técnico, ni valoración correcta de la información remitida toma en cuenta como periodos de indisponibilidad: **a)** Registros de eventos relacionados con la implementación de proyectos de ampliación de red de fibra óptica que no afectaron a servicios cursados. **b)** Registros de eventos generados para reportar las anomalías de la red de gestión de sistemas de transmisión; mismas que no afectaron a servicios de telecomunicaciones cursados. **c)** Registros generados para reportar la variación de nivel de portadoras ópticas en el sistema Anillo Nacional DWDM, a consecuencia de la adición de nuevas portadoras ópticas. Eventos que no afectaron a servicios cursados. **d)** Todos los servicios cursados por los sistemas de transmisión Anillo Nacional Siemens Anillo Nacional Huawei 1, Anillo Nacional Huawei 2 y Anillo Nacional DWDM, están provistos con rutas de respaldo automático para casos de un corte de fibra óptica o falla de equipo en un nodo (una apertura de anillo). Por lo cual, en caso de corte de fibra óptica; los servicios no están afectados. Esa característica de operación ha sido explicada a la consultora cuando realizó la visita a instalaciones de ENTEL; sin embargo, en el proceso de evaluación de la red, la consultora incluyó todos los tiempos de tickets que describen una apertura de anillo por corte, de fibra óptica o por trabajos de mantenimiento, como si estos eventos hubiesen afectado a los servicios cursados, aunque en el GFM está registrado sin afectación de servicios. **e)** Los sistemas de transmisión de fibra óptica punto a punto en la red de ENTEL están implementados con unidades redundantes, a nivel de equipos y enlaces; por lo cual la falla en la unidad redundante no afecta a servicios cursados; la consultora incluyó en la evaluación todos los tickets generados de fallas de equipos o enlaces redundantes que no afectaron a servicios. **f)** Los sistemas de radioenlaces también están implementados con unidades de respaldo en configuración hot/stand by o 1+1. La falla en unidad redundante no afecta a servicios. Sin embargo, la consultora incluye los tiempos de tickets sin afectación de servicio para la evaluación. **g)** En la evaluación la consultora incluyó tiempos de eventos de redes de acceso, que no se utilizan para el servicio de portadoras (radioenlaces de acceso móvil, anillos urbanos de fibra óptica). En el diagrama de topología de red de transmisión presentada a la ATT no figuran estas redes como objeto de evaluación.

**v)** Sobre lo descrito por la ATT en la página 3 del AUTO ATT-DJ-A TL LP 680/2016, cuando se solicitó la aclaración y/o complementación de la razón por la que no se tomó en cuenta la información registrada en el campo Servicios Afectados para la realización, de su metodología alternativa la ATT sólo aclaró que la metodología entregada por ENTEL S.A. no utiliza el campo servicio afectado para la medición de la meta. La referencia, hacia el ejemplo práctico solamente aplica a aquellos eventos cuando sucede Doble Apertura de los Anillos Fibra Óptica, cuando se registran dos eventos con un mismo sistema de transmisión, en diferentes horarios y con diferentes duraciones, la indisponibilidad del sistema se circunscribe únicamente al periodo de tiempo común en el cual ambos eventos hayan tenido solapamiento; identificándose una falencia de orden técnico de la ATT para distinguir la aplicabilidad de los argumentos de ENTEL S.A., tomando en cuenta que la metodología ejecutada por ENTEL S.A fue desestimada aplicando otra metodología de cálculo alternativa, situación que produce indefensión.

**vi)** Respecto a la equivocada consideración de tickets de GFM que se habría agrupado por Sistema afectado para la evaluación de la meta según su metodología alternativa; la ATT, sin fundamento alguno, acepta como válidos aquellos registros de redes de radio TCT, Huawei, Ceragon y ZTE que interconectan nodos de acceso del servicio móvil que no tienen ningún tipo de relación con Servicios Portadores. Asimismo, se agrupó por sistema afectado para la evaluación de la meta, aquellos registros de redes locales que corresponden a bucle local y otras redes que corresponden a acceso de servicio fijo que no tienen relación con Servicios Portadores. Al fiscalizar ese tipo de elementos y sistemas se efectúa doble fiscalización de la operación, lo que podría representar doble sanción, situación que vulnera el derecho al debido proceso.

**vii)** Bajo el concepto técnico de evaluación disponibilidad de red de Servicios Portadores, si la red de transporte sufre una falla o como señala el contrato de concesión, interrumpe la transmisión de señales todos los demás servicios asociados a esa capacidad portadora deberían





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

**viii)** Se adjuntó como ejemplo en ANEXO 1 el análisis de la información procesada por la Consultora, incluyendo los supuestos días de interrupción de servicios por cada mes para lo que respecta al anillo nacional DWDM y los 4 anillos nacionales, además de la información de tráfico nacional cursado entre centrales telefónicas EWSD LA PAZ, EWSD COCHABAMBA, EWSD SANTA CRUZ de la red de ENTEL S.A. y tráfico de interconexión de las centrales EWSD de ENTEL con las centrales de conmutación de las cooperativas telefónicas: COTES, COSSET, COTAVI, COTAP, COTEOR y COTEVI. Cabe destacar que los circuitos troncales de interconexión operan a través de los sistemas de transmisión del anillo nacional de fibra óptica, de haberse sucedido periodos de interrupción en los servicios portadores, estos mismos deberían reproducirse en el tráfico cursado, situación irreal, sin fundamento ni principios técnicos. Se adjuntaron los folios 561 y 562 del Informe Detallado del Servicios de Portadores elaborado para la verificación del cumplimiento de la Meta.

**ix)** La "exclusión y análisis" representa una contravención al principio de legítima defensa protegida por el principio del debido proceso, principios que la ATT vulneró al efectuar cambios en la forma de evaluar la meta en relación a gestiones anteriores, incumpliendo lo dispuesto en la Resolución Ministerial 0330/2010, que debía oficializarse la metodología a ser empleada por la ATT antes de iniciar un proceso de verificación de metas. La resolución recurrida erróneamente afirma que ENTEL S.A. no cumplió la meta.

**x)** Existió vulneración al derecho a la defensa que se encuentra ligado al debido proceso, vulnerado por la ATT con la emisión de la resolución impugnada, así como su elemento congruencia y tipicidad. En la resolución impugnada se vulneraron los Derechos: al Debido Proceso; a la defensa; a la Seguridad Jurídica; al Sometimiento Pleno a la Ley; a la aplicación de los Principios de legalidad, Informalismo, Verdad Material y Tipicidad.

5. El 1º de agosto de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 66/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 interpuesto por ENTEL S.A. , en consideración a los fundamentos siguientes:

6. El 13 de septiembre 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 66/2016.





7. El 20 de abril de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por ENTEL S.A. en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 66/2016 de 3 de agosto de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocó totalmente dicha Resolución e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir una nueva Resolución que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese fallo.

8. El 26 de julio de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 interpuesto por ENTEL S.A., en consideración a lo siguiente (fojas 98 a 83):

i) Con la información presentada por ENTEL S.A. para la verificación de la meta se dictaminó como no posible de evaluar, debido a que la empresa consultora observó la naturaleza del archivo fuente, toda vez que éste fue extraído del sistema GFM a través de un proceso Manual, por lo que no se garantiza la consistencia de dicha información; en ese entendido, se debe aclarar que la consultora emitió su dictamen con base en la observación del proceso de extracción del archivo fuente y no así respecto al contenido del archivo que posee información para medir la meta y puede ser evaluable. En mérito a lo anterior, el Ente Regulador procedió a analizar la información remitida por el operador en el archivo "RI23\_09\_2015\_20\_47\_07.xls", archivo fuente para la medición de la meta. Al realizar el análisis de la información se encontró que pese a aplicar la metodología de emparejamiento de ENTEL S.A., no se pudo deducir la relación entre los valores del campo "Sistema Afectado" de la tabla de incidentes (Tickets) con las rutas del archivo "Nuevo Formato ATT Disponibilidad 2013.xlsb", el cual muestra el resultado totalizado por ruta y no un resultado total de todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros como especifica la condición contractual. Dentro la metodología presentada por el operador no se especifica de manera clara la correlación de campos del archivo fuente para poder obtener los resultados por ruta como se encuentra en el archivo "Nuevo Formato ATT Disponibilidad 2013.xlsb". Con base en la utilización del total del archivo fuente se realizó el cálculo de la disponibilidad en base al campo "Sistema Afectado", el cual al formar parte del archivo fuente no debería modificar el valor encontrado por ENTEL S.A., ya que al usar el campo "Sistema Afectado" se encontró un valor único y no resultados parciales por ruta. El argumento de ENTEL S.A. de que se confirma la modificación de criterios de evaluación es incorrecto, ya que según lo establecido en el Contrato del operador corresponde verificar todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros para efectuar el cálculo del valor objetivo.

ii) En cuanto a la afirmación realizada por ENTEL S.A. respecto a la equivocada determinación de criterios para la evaluación de registros del GFM, dentro la documentación presentada por el operador para realizar la verificación de la meta solo figuran los siguientes archivos: "Descripción de campos Registro de incidente.docx", el cual contenía una única página con la descripción de 14 datos que corresponden a los datos generados por la herramienta GFM; "Información Complementaria Datos Fuente.docx", que contiene 2 páginas donde se describen las tecnologías con las que el operador cuenta; el documento indica que los datos fuente de fallas escritos en la bitácora manual (Libro de Partes) y los registros de la herramienta GFM; y el archivo "Metodología de Registro de Eventos.docx", donde se indica que el procedimiento operativo se encuentra en un archivo adjunto pero no se menciona el nombre del archivo. Adicionalmente, se describe brevemente que todos los eventos o incidentes en la red son detectados desde los diferentes sistemas de gestión y son escritos manualmente en la bitácora de seguimiento de actividades e incidentes y en la herramienta GFM. El operador no remitió la documentación de respaldo de los registros realizados en la Herramienta GFM que correspondan a indisponibilidad de red, incumpliendo con lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 164. Respecto a que la ATT plantea una metodología alternativa de cálculo que involucra la totalidad de eventos sin un análisis adecuado de cada uno de ellos, dicha aseveración carece de fundamento.

iii) El operador trata de establecer que la no afectación al servicio no representa una evaluación de los registros del GFM; la condición contractual es clara en cuanto al objetivo de la meta a medir y los elementos que deben ser considerados, los cuales son todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros con capacidad mayor a 2 Mb/s o 30 canales de voz. No corresponde, que el operador presente las mediciones por ruta. El contrato no señala una consideración respecto a la





prestación del servicio, sino a la disponibilidad de todos los elementos de red que componen el servicio. Sobre los ejemplos argumentados; estos corresponden a enlaces mayores a 2 Mb/s; por lo que deben ser evaluados independientemente de que si el servicio fue interrumpido o no.

**iv)** Sobre la supuesta falencia de orden técnico argumentada, carece de fundamento, ya que el análisis correspondiente a la información remitida se encuentra detallado y fundamentado en la "RA 1/2016", en su considerando 5, páginas 4 a 20. De la revisión del procedimiento aplicado por ENTEL S.A. se evidencia que no es claro ni detalla la aplicabilidad de los procesos que estaría ejecutando el operador para la obtención de la meta; se evidencia que declaró que para el cálculo de la meta hizo un filtrado en el sistema GFM utilizando el campo "sistema afectado" Sin indicar los criterios aplicados de dicho filtrado; asimismo, señala que se cuenta con el campo "servicio afectado" sin indicar la incidencia de dicho campo al momento de calcular el valor objetivo y o el procesamiento del archivo fuente. La ATT analizó toda la documentación remitida, respetando el debido proceso y al no encontrar una correcta correspondencia entre el procedimiento aplicado por ENTEL S.A. y los resultados finales, con base en la condición contractual se evaluó la meta con la información inmersa en el archivo fuente, evidenciándose que no modificó la metodología.

**v)** La ATT basó su análisis en la condición contractual establecida. Dicho análisis esta en el considerando 5 de la RA 1/2016 en las páginas 4 a 20. Por otra parte, la afirmación vertida por ENTEL S.A., referida a que esta Autoridad, sin fundamento alguno, aplicó una incorrecta definición de red de Servicios de Portadores, carece de sustentó contractual toda vez que el Contrato indica que corresponde el análisis a todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros. Adicionalmente, dicho análisis no contempla una doble sanción, siendo que las metas que evalúan la disponibilidad de la red son las siguientes: Disponibilidad de la Red Servicio de Portadores y Disponibilidad de la Red Satelital Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. Los datos fuente para estas dos metas son distintos, toda vez que todos los registros de disponibilidad de los enlaces Mayores a 2 Mb/s se encuentran presentes en los registros del sistema GFM y los datos correspondientes a la red satelital se encuentran en la bitácora de registros manual que tiene el operador.

**vi)** Mediante nota ATT-DDF-N LP 760/2015 de 07 de septiembre de 2015, se solicitó al operador la información pertinente para la verificación de metas de calidad y servicio para la gestión 2013. La ATT se basó en la información precedente para realizar la evaluación de la meta de Disponibilidad de la Red de Servicio de Portadores, la cual debía contener todas las consideraciones que ahora argumenta el recurrente; sin embargo, la información remitida carece de explicación respecto a las consideraciones especiales que se deben tomar al momento de procesar la información fuente. En base a la verdad material y el debido proceso, se basó el análisis en la documentación presentada por el operador y en la condición contractual, por lo que no puede alegar que se hizo una interpretación errónea respecto la meta.

Los ejemplos mostrados por el operador en los incisos a) a d) del punto 5 del memorial de 24 de junio de 2016, no fueron presentados oportunamente, razón por la que no fue valorada en la instancia recursiva. El operador no indica como estos fueron valorados dentro la medición de la meta. Al procesar la información fuente se encontraron valores subjetivos, por lo que por el principio de favorabilidad, la ATT excluyó dichos valores de la medición, al evidenciar que eran incongruentes. Adicionalmente, es menester señalar que los argumentos presentados en el numeral 5 del Memorial de 24 de junio de 2016 sólo identifican las falencias encontradas y no; así como estas inciden en el cálculo del valor objetivo de la meta en detrimento de ENTEL S.A.

**vii)** Se debe recalcar que el procedimiento remitido por ENTEL S.A. no pudo ser reproducido en su integridad al existir criterios subjetivos para cada uno de los casos al extraer los datos fuente del Sistema GFM, toda vez que el procedimiento de ENTEL S.A. no es claro en cuanto a las consideraciones y filtrados que realiza antes de obtener el archivo fuente. La evaluación de la información fuente y la aplicación de utilizar el campo sistema afectado no debe incidir en la valoración de la meta ya que ENTEL.S.A, logra separar la medición por ruta aspecto que no es explicado por el operador. Es tarea del regulador lograr reproducir el procedimiento aplicado por ENTEL S.A. y no sólo basarse en la tabla final que presenta.

**viii)** En cuanto a la documentación presente en EL ANEXO 1 "Análisis de información procesada por la consultora y tráfico cursado (Fijo y Móvil)", se evidencia que el operador efectuó el cálculo





teórico sin contar con elementos de respaldo como logs de eventos. Por otra parte, señala que se debieron tomar consideraciones al momento de analizar las fallas de los anillos nacionales

**ix)** El recurrente se limitó a transcribir ciertas normas legales y constitucionales y algunas Sentencias Constitucionales sin motivar la relevancia de las mismas con relación al acto impugnado, ni argumentó de que manera dicho acto podría haber vulnerado esas disposiciones; por lo que la ATT se ve impedida de interpretar el sentido de dichas citas, ya que por principio de legitimidad, los actos administrativos emitidos se presumen legítimos, salvo declaración judicial en contrario. La ATT, con la emisión de la resolución recurrida, no incumplió ninguna de las normas, Resoluciones Ministeriales, ni jurisprudencia constitucional, que el recurrente sin especificar las acciones o individualizar las partes del acto con el que supuestamente se habría efectuado dicho incumplimiento, alega su transgresión.

**9.** El 10 de agosto de 2017, Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., solicitó aclaración y complementación de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 (fojas 111 a 99).

**10.** El 17 de agosto de 2017, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió el Auto ATT-DJ-A TL LP 786/2017 que no dio lugar a la solicitud de aclaración y complementación de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017, presentada por ENTEL S.A. (fojas 130 a 126).

**11.** El 7 de septiembre de 2017, Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017, reiterando los argumentos expresados en el recurso de revocatoria interpuesto y añadió los siguientes argumentos (fojas 183 a 132):

**i)** La condición contractual señala de manera específica la evaluación de la meta de disponibilidad de la red de servicios de portadores, lo cual, significa que, para la evaluación de la nieta, se debe considerar la información del tiempo de afectación de servicios. Además, el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Esta formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". Por lo que, bajo revisión y buena interpretación de la definición anterior, los sistemas de radio, fibra óptica u otros de la red de acceso o de red de servicio al usuario final, no están incluidos en la red de portadores, por tanto; debieron ser excluidos de la evaluación.

**ii)** ENTEL S.A. detalló la documentación presentada a lo largo del proceso tendiente a demostrar que sus argumentos se encuentran debidamente fundamentados.

**12.** A través de Auto RJ/AR-077/2017 de 14 de septiembre de 2017, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 185).

**13.** El 3 de octubre de 2017, Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., presentó memorial ampliando sus argumentos y adjuntando prueba (fojas 191 a 189).

**14.** Mediante Auto RJ/AP-001/2018 de 8 de enero de 2018, este Ministerio dispuso la apertura de término de prueba de 10 días (fojas 194).

**15.** A través de memorial presentado el 26 de enero de 2018, ENTEL S.A. presentó pruebas (fojas 319 a 198).

**16.** Mediante memorial presentado el 28 de marzo de 2018, ENTEL S.A. reiteró sus argumentos referidos a la correcta definición de Red Portadora, la incorrecta aplicación de criterios y procesamiento de la información por parte de la Consultora, una explicación sobre los criterios de

D. C. A. V.  
V. B.  
Carolina Cortez  
M. O. P. S. V.



filtrado y metodología de cálculo empleados y los valores de disponibilidad obtenidos que se encuentran dentro de la meta establecida (fojas 333 a 386).

**CONSIDERANDO:** Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 209/2018 de 2 de abril de 2018, la Dirección General de Asuntos Jurídicos de este Ministerio, producto del análisis del recurso jerárquico que ahora se examina, recomendó la emisión de Resolución Ministerial por medio de la cual se acepte el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017 y, en consecuencia, se la revoque totalmente y se instruya a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en ese Informe.

**CONSIDERANDO:** Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 209/2018, 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 improbada la comisión de la infracción; si se declara probada, se ordenará el cumplimiento de las normas legales, reglamentarias o contractuales infringidas, la reparación de las consecuencias de la infracción dentro del marco establecido por el orden jurídico regulatorio e impondrá al responsable la sanción que corresponda.
4. Una vez expuestos los antecedentes normativos aplicables al caso, cabe analizar los argumentos expuestos por el recurrente; así se tiene, que en cuanto a que *en el Informe Detallado del Servicio de Portadores, en los folios 561 y 562, numeral 2.5 Descripción de la Metodología, se estableció que La Meta No es Posible de Evaluar, afirmando, que ante la imposibilidad de calcular la disponibilidad por ruta, calculó la disponibilidad por sistema afectado; ello confirma modificación de los criterios de evaluación respecto a gestiones pasadas y la intención de evaluar de manera arbitraria los niveles reportados por ENTEL S.A., generándose una incongruencia en la interpretación del informe de investigación; corresponde expresar que lo afirmado por el operador podría constituir una modificación a la metodología utilizada, sin que tal aspecto hubiese sido dilucidado en forma suficientemente motivada, por lo que debe ser*





debidamente fundamentado por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, sustentando su pronunciamiento en relación a que no existiría tal cambio de metodología o en su caso si ésta fue comunicada oportunamente al operador.

5. En cuanto a que se identificaría una equivocada determinación de criterios para la evaluación de registros del GFM (Herramienta informática de gestión de incidencias), efectuada por la empresa consultora y ATT al no tomar en cuenta lo que señala el Anexo 7.06 del Contrato de Concesión que señala: "...Por disponibilidad de la red se entiende el porcentaje anual del tiempo durante el cual la red está transmitiendo señales. Se considera que una red está transmitiendo señales cuando en ambos sentidos de transmisión, no existe interrupción de señales..." ya que según la ATT, respecto al cambio de metodología descrita en la página 7 del AUTO ATT-DJ-A TL LP 1438/2015, señaló que "No se empleó ninguna columna para determinar el tipo de interrupción"; la ATT careció de objetividad al sólo considerar los registros que involucran afectación en los sistemas de transmisión; corresponde señalar que la ATT expresó que dentro la documentación presentada por el operador para realizar la verificación de la meta solo figuran los siguientes archivos: "Descripción de campos Registro de incidente.docx", el cual contenía una única página con la descripción de 14 datos que corresponden a los datos generados por la herramienta GFM; "Información Complementaria Datos Fuente.docx", que contiene 2 páginas donde se describen las tecnologías con las que el operador cuenta; el documento indica que los datos fuente de fallas escritos en la bitácora manual (Libro de Partes) y los registros de la herramienta GFM; y el archivo "Metodología de Registro de Eventos.docx", donde se indica que el procedimiento operativo se encuentra en un archivo adjunto pero no se menciona el nombre del archivo. Adicionalmente, se describe brevemente que todos los eventos o incidentes en la red son detectados desde los diferentes sistemas de gestión y son escritos manualmente en la bitácora de seguimiento de actividades e incidentes y en la herramienta GFM. El operador no remitió la documentación de respaldo de los registros realizados en la Herramienta GFM que correspondan a indisponibilidad de red, incumpliendo con lo establecido en el artículo 59 de la Ley N° 164; por lo que la afirmación del operador carecería de fundamento; al respecto cabe precisar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no fundamentó con la precisión suficiente porque la documentación presentada sería insuficiente para la correcta evaluación de la meta objeto del proceso y si se habría efectuado o no una modificación a la metodología de cálculo empleada al efecto.

6. Respecto a que ENTEL S.A. contaría con altos niveles de redundancia, por otro lado, el GFM representa una bitácora general de eventos de varios sistemas, dentro de los cuales incluye la red de portadores y de todos los registros relacionados a ese sistema; algunos no representan afectación de servicio ni periodos de indisponibilidad de la red; pero omitiendo estas consideraciones la ATT plantea una metodología, alternativa de cálculo que involucre la totalidad de eventos sin un análisis adecuado de cada uno de ellos; cabe señalar que el ente regulador una vez que cuenta con toda la información remitida por el operador y si del análisis de la misma se evidencian eventos como los citados por el operador que podrían distorsionar la evaluación de la meta, indistintamente si es a favor o en contra del mismo, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe tomar todas las medidas para que las mismas resulten confiables e irrefutables y agotar el análisis de cada posibilidad citada para definir su pertinencia o no en la evaluación final de la meta.

7. En cuanto a que se individualizaron algunos ejemplos de casos que generan registros de GFM que no involucran afectación de servicio pero que la ATT sin criterio técnico, ni valoración correcta de la información remitida toma en cuenta como periodos de indisponibilidad: **a)** Registros de eventos relacionados con la implementación de proyectos de ampliación de red de fibra óptica que no afectaron a servicios cursados. **b)** Registros de eventos generados para reportar las anomalías de la red de gestión de sistemas de transmisión; mismas que no afectaron a servicios de telecomunicaciones cursados. **c)** Registros generados para reportar la variación de nivel de portadoras ópticas en el sistema Anillo Nacional DWDM, a consecuencia de la adición de nuevas portadoras ópticas. Eventos que no afectaron a servicios cursados. **d)** Todos los servicios cursados por los sistemas de transmisión Anillo Nacional Siemens Anillo Nacional Huawei 1, Anillo Nacional Huawei 2 y Anillo Nacional DWDM, están provistos con rutas de respaldo automático para casos de un corte de fibra óptica o falla de equipo en un nodo (una apertura de anillo). Por lo cual, en caso de corte de fibra óptica; los servicios no están afectados. Esa característica de operación ha sido explicada a la consultora cuando realizó la visita a





instalaciones de ENTEL; sin embargo, en el proceso de evaluación de la red, la consultora incluyó todos los tiempos de tickets que describen una apertura de anillo por corte, de fibra óptica o por trabajos de mantenimiento, como si estos eventos hubiesen afectado a los servicios cursados, aunque en el GFM está registrado sin afectación de servicios. **e)** Los sistemas de transmisión de fibra óptica punto a punto en la red de ENTEL están implementados con unidades redundantes, a nivel de equipos y enlaces; por lo cual la falla en la unidad redundante no afecta a servicios cursados; la consultora incluyó en la evaluación todos los tickets generados de fallas de equipos o enlaces redundantes que no afectaron a servicios. **f)** Los sistemas de radioenlaces también están implementados con unidades de respaldo en configuración hot/stand by o 1+1. La falla en unidad redundante no afecta a servicios. Sin embargo, la consultora incluye los tiempos de tickets sin afectación de servicio para la evaluación. **g)** En la evaluación la consultora incluyó tiempos de eventos de redes de acceso, que no se utilizan para el servicio de portadoras (radioenlaces de acceso móvil, anillos urbanos de fibra óptica). En el diagrama de topología de red de transmisión presentada a la ATT no figuran estas redes como objeto de evaluación; al respecto la ATT señaló que analizó toda la documentación remitida, respetando el debido proceso y al no encontrar una correcta correspondencia entre el procedimiento aplicado por ENTEL S.A. y los resultados finales, con base en la condición contractual se evaluó la meta con la información inmersa en el archivo fuente, evidenciándose que no modificó la metodología; corresponde precisar que el ente regulador si bien admite la posibilidad de que no contó oportunamente con tal información no fundamentó en forma suficiente el porque la información presentada en su momento por ENTEL S.A. no habría resultado adecuada para determinar si cumplió o no la meta objeto del proceso.

**8.** Respecto a la supuestamente equivocada consideración de tickets de GFM que se habría agrupado por Sistema afectado para la evaluación de la meta según su metodología alternativa; la ATT, sin fundamento alguno, acepta como válidos aquellos registros de redes de radio TCT, Huawei, Ceragon y ZTE que interconectan nodos de acceso del servicio móvil que no tienen ningún tipo de relación con Servicios Portadores. Asimismo, se agrupó por sistema afectado para la evaluación de la meta, aquellos registros de redes locales que corresponden a bucle local y otras redes que corresponden a acceso de servicio fijo que no tienen relación con Servicios Portadores. Al fiscalizar ese tipo de elementos y sistemas se efectúa doble fiscalización de la operación, lo que podría representar doble sanción, situación que vulnera el derecho al debido proceso; corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte no efectúa la fundamentación suficiente respecto a la posibilidad de que se habría realizado una doble fiscalización lo que podría resultar en la imposición de una doble sanción; aspecto que debe ser objeto de un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado.

**9.** En cuanto a que bajo el concepto técnico de evaluación disponibilidad de red de Servicios Portadores, si la red de transporte sufre una falla o como señala el contrato de concesión, interrumpe la transmisión de señales todos los demás servicios asociados a esa capacidad portadora deberían verse afectados. Luego de revisar la información sobre la cual se habría basado la empresa contratada, se identifican incongruencias sobre los resultados que la metodología alternativa habría obtenido a partir de la agrupación de tickets de GFM objeto de evaluación. Presentando al respecto ejemplos de casos representativos: **a)** Respecto al nivel de 33% de Disponibilidad del Anillo DWDM correspondiente al mes diciembre de 2013 señalado en el folio 632 del "Informe Detallado del Servicio de Portadores", la metodología es inconsistente ya que esa situación debería haber repercutido en los servicios cursados por el mismo anillo DWDM dentro de los cuales se incluyen servicio Móvil GSM, UMTS, LTE, Internet y Transmisión de Datos a, nivel nacional, es decir, si la afirmación aprobada implícitamente por la ATT respecto a una indisponibilidad de 67% en el Anillo DWDM para diciembre de 2013 fuera real y técnicamente adecuada, debería haberse producido una interrupción masiva de todos los servicios a nivel nacional por alrededor de 20 días durante el transcurso del mes de diciembre, situación que no puede ser confirmada por la ATT. **b)** Para el anillo nacional DWDM se registra una indisponibilidad de 25 % para el mes de noviembre de 2013 (folio 627), lo cual representaría una interrupción de servicio de aproximadamente 7 días en todo el territorio nacional. **c)** Respecto al nivel de 60% de Disponibilidad de los 4 Anillos Nacionales correspondientes a diciembre de 2013, citado en el folio 634 del citado Informe, existe una contradicción respecto al 33% de Disponibilidad calculado al anillo DWDM como se habría señalado en el inciso a) precedente, si el dato fuera correcto y la metodología adecuada; esta situación representaría una interrupción de todos los servicios asociados a los 4 anillos de fibra óptica nacionales; es

DEAU  
Vº Bº  
Carolina  
Cortez  
M.O.P.S.V.



decir, una interrupción total por un periodo aproximado de 12 días. **d)** Si la metodología fuera correcta; no existirían los valores de indisponibilidad Superiores a 100% que la misma ATT desestimó; como es el caso del DWDM para el mes de enero de 2013, dónde se registra una disponibilidad de -540% (folio 577) del mismo Informe; corresponde señalar que resulta necesario un pronunciamiento de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que a tiempo de efectuar el análisis necesario de los aspectos técnicos referidos por ENTEL S.A. analice, en aras de determinar la verdad material del caso, los argumentos alegados y determine su pertinencia o no en relación al cumplimiento de la meta "Disponibilidad de la Red" del Servicio de Portadores, correspondiente a la gestión 2013, al supuestamente no haber alcanzado el valor objetivo establecido en el inciso D del Anexo 7.06 de la Autorización Transitoria Especial N° 003/95.

**10.** En cuanto a que se adjuntó como ejemplo en ANEXO 1 el análisis de la información procesada por la Consultora, incluyendo los supuestos días de interrupción de servicios por cada mes para lo que respecta al anillo nacional DWDM y los 4 anillos nacionales, además de la información de tráfico nacional cursado entre centrales telefónicas EWSD LA PAZ, EWSD COCHABAMBA, EWSD SANTA CRUZ de la red de ENTEL S.A. y tráfico de interconexión de las centrales EWSD de ENTEL con las centrales de conmutación de las cooperativas telefónicas: COTES, COSSET, COTAVI, COTAP, COTEOR y COTEVI. Cabe destacar que los circuitos troncales de interconexión operan a través de los sistemas de transmisión del anillo nacional de fibra óptica, de haberse sucedido periodos de interrupción en los servicios portadores, estos mismos deberían reproducirse en el tráfico cursado, situación irreal, sin fundamento ni principios técnicos. Se adjuntaron los folios 561 y 562 del Informe Detallado del Servicios de Portadores elaborado para la verificación del cumplimiento de la Meta; corresponde señalar que lo señalado por ENTEL S.A. no ha sido desvirtuado por el ente regulador, por lo que existe la duda en sentido si el operador explicó o no de forma suficiente las variaciones que podrían presentarse en la herramienta GFM que registra tickets de otras áreas que no involucran fallas en los sistemas de portadores; debiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitir pronunciamiento específico al respecto.

**11.** Es pertinente hacer notar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes expresó que mediante nota ATT-DDF-N LP 760/2015 de 07 de septiembre de 2015, solicito al operador la información pertinente para la verificación de metas de calidad y servicio para la gestión 2013. La ATT se basó en la información precedente para realizar la evaluación de la meta de Disponibilidad de la Red de Servicio de Portadores, la cual debía contener todas las consideraciones que ahora argumenta el recurrente; sin embargo, la información remitida carece de explicación respecto a las consideraciones especiales que se deben tomar al momento de procesar la información fuente. En base a la verdad material y el debido proceso, se basó el análisis en la documentación presentada por el operador y en la condición contractual, por lo que no puede alegar que se hizo una interpretación errónea respecto la meta; debiendo hacerse notar que resulta contradictorio lo afirmado por el ente regulador, ya que señaló que el operador no había presentado información suficiente para desvirtuar los cargos formulados; en cambio lo expresado en la Resolución impugnada implicaría la posibilidad que ENTEL S.A. pudiese haber presentado la información necesaria para la evaluación de la meta objeto del proceso y que esta no habría sido adecuadamente considerada por el ente regulador al no contar con la explicación suficiente; tal aspecto debe ser dilucidado plenamente por la ATT, ya que las consecuencias podrían ser diferentes en cada caso.

**12.** Con relación a que habría existido vulneración al derecho a la defensa que se encuentra ligado al debido proceso, vulnerado por la ATT con la emisión de la resolución impugnada, así como su elemento congruencia y tipicidad. En la resolución impugnada se vulneraron los Derechos: al Debido Proceso; a la defensa; a la Seguridad Jurídica; al Sometimiento Pleno a la Ley; a la aplicación de los Principios de legalidad, Informalismo, Verdad Material y Tipicidad; corresponde reiterar que el recurrente se limitó a transcribir ciertas normas legales y constitucionales y algunas Sentencias Constitucionales sin motivar la relevancia de los mismas con relación al acto impugnado, ni argumentó de qué manera dicho acto podría haber vulnerado esas disposiciones; por lo que el ente regulador se vio impedido de interpretar el sentido de dichas citas, ya que por principio de legitimidad, los actos administrativos emitidos se presumen legítimos, salvo declaración judicial en contrario.

D.O.A.U.  
Vº Bº  
Carolina  
Cortez  
M.O.P.S.V.



**13.** En cuanto a que *la condición contractual señala de manera específica la evaluación de la meta de disponibilidad de la red de servicios de portadores, lo que significa que para la evaluación de la meta, se debe considerar la información del tiempo de afectación de servicios. Además, el contrato de concesión en el ANEXO 19.10, define "RED PORTADORA es aquella red abierta y de banda ancha utilizada para prestar servicio de telecomunicaciones portadores. Esta formada por los sistemas de transmisión de alta capacidad, instalados e interconectados en todo el territorio nacional. No se consideran redes portadoras aquellas que interconectan centrales de conmutación de un mismo operador en una ASL". Por lo que, bajo revisión y buena interpretación de la definición anterior, los sistemas de radio, fibra óptica u otros de la red de acceso o de red de servicio al usuario final, no están incluidos en la red de portadores, por tanto; debieron ser excluidos de la evaluación;* el ente regulador afirmó que tal argumento carecería de sustentó contractual toda vez que el Contrato indica que corresponde el análisis a todos los enlaces de radio, fibra óptica y otros. Adicionalmente, dicho análisis no contempla una doble sanción, siendo que las metas que evalúan la disponibilidad de la red son las siguientes: Disponibilidad de la Red Servicio de Portadores y Disponibilidad de la Red Satelital Servicio de Larga Distancia Nacional e Internacional. Los datos fuente para estas dos metas son distintos, toda vez que todos los registros de disponibilidad de los enlaces Mayores a 2 Mb/s se encuentran presentes en los registros del sistema GFM y los datos correspondientes a la red satelital se encuentran en la bitácora de registros manual que tiene el operador; al respecto se concluye que el ente regulador debe efectuar un análisis respecto a la definición establecida contractualmente y su correcta aplicación al caso en análisis.

**14.** Respecto a los argumentos contenidos en el memorial presentado el 28 de marzo de 2018, mediante el cual *ENTEL S.A. reiteró sus argumentos referidos a la correcta definición de Red Portadora, la incorrecta aplicación de criterios y procesamiento de la información por parte de la Consultora, una explicación sobre los criterios de filtrado y metodología de cálculo empleados y los valores de disponibilidad obtenidos que se encuentran dentro de la meta establecida;* corresponde reiterar lo anteriormente señalado, en sentido que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes debe emitir un pronunciamiento debidamente motivado y fundamentado sobre cada uno de los aspectos cuestionados por el operador recurrente, toda vez que en la Resolución impugnada en varios de los aspectos citados se remite únicamente a la "condición contractual", sin efectuar un análisis completo de los argumentos invocados y su pertinencia en relación al caso.

**15.** Como se tiene dicho, la motivación es un elemento esencial del acto administrativo; consiguientemente, la falta de motivación no solamente supone la existencia de un vicio de forma, sino también y esencialmente implica arbitrariedad, pues el administrado se ve privado de conocer a cabalidad los motivos por los cuales la administración adoptó una determinada decisión, produciéndose, en consecuencia, la vulneración de la garantía del debido proceso en cuanto el administrado tiene derecho a recibir una resolución motivada. Ante la falta de motivación, el acto administrativo se encuentra viciado de nulidad, en el entendido de que dicho vicio lesiona la validez del acto, ya que la invalidez se constituye en la consecuencia jurídica de la gravedad del vicio.

**16.** En el marco del punto conclusivo precedente, esta instancia llega a la convicción de que, en efecto, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, al no atender la totalidad de argumentos expuestos por el recurrente a lo largo del proceso que generó la interposición del recurso jerárquico ahora analizado, omitió motivar su pronunciamiento de manera expresa y precisa, en las cuestiones planteadas por ENTEL S.A., dejando de lado que, en el marco de un debido proceso, todas las razones que llevan a la Administración a adoptar determinadas decisiones definitivas deben constar en el propio acto administrativo decisorio, lo contrario implica la emisión de un fallo sin la debida fundamentación. Así, en el caso de autos, al haber dicha Autoridad prescindido el pronunciamiento respecto a los aspectos expresamente reclamados por el recurrente, omitió la motivación de su decisión, suprimiendo una parte estructural de la misma.

**17.** Al constituirse el debido proceso en una garantía según la cual la persona tiene derecho a que se le asegure un resultado justo y equitativo dentro del proceso y que se encuentra reconocido por la propia Constitución Política del Estado, que señala que toda persona será protegida oportuna y efectivamente por los jueces y tribunales en el ejercicio de sus derechos e



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

**18.** De todo lo expuesto, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y del inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocarla totalmente.

**POR TANTO:**

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

**RESUELVE:**

**PRIMERO.-** Aceptar el recurso jerárquico planteado por Yuri Carlos Omar Benítez Rossel, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 80/2017 de 26 de julio de 2017, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes y, en consecuencia, revocar totalmente dicha Resolución.

**SEGUNDO.-** Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución Administrativa Regulatoria que resuelva, de acuerdo a lo previsto por el párrafo I del artículo 89 del Reglamento a la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 1/2016 de 11 de mayo de 2016, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en el presente fallo.

Milton Carlos Hinojosa  
MINISTRO  
Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda

