



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N° **236**

La Paz, **28 JUL. 2017**

**VISTOS:** el recurso jerárquico planteado por Jessica Pilar Montaña Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, 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 116/2016 de 28 de noviembre 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 1095/2015 de 17 de septiembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes resolvió: i) Formular cargos en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a lo establecido en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley N° 164, al haber interrumpido indebidamente los servicios: Local, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos a un número indiscriminado de usuarios, incurriendo en la infracción tipificada en el inciso e) del párrafo I del artículo 12 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; y ii) Otorgar a ENTEL S.A. el plazo de 10 días para que conteste los cargos formulados y acompañe la prueba que considere pertinente.

2. A través de Nota SAR/1510018 de 5 de octubre de 2015, ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos.

3. Mediante Auto ATT-DJ-A TL 1193/2015 de 19 de octubre de 2015, se dispuso la apertura de término de prueba; dentro del cual ENTEL S.A., a través de Nota SAR/1511021 presentó documentación.

4. El 18 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes dictó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, que resolvió declarar probados los cargos formulados en contra de ENTEL S.A. por el incumplimiento a lo establecido en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley N° 164, al haber interrumpido indebidamente los servicios: Local, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos a un número indiscriminado de usuarios, incurriendo en la infracción tipificada en el inciso e) del párrafo I del artículo 12 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 e imponer la multa de Bs31.320.000.-, tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente (fojas 168 a 176).

i) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015 realiza el análisis de los descargos y pruebas presentadas mediante notas SAR/1510018, SAR/1511021 y demás información cursante en el expediente del caso.

ii) ENTEL S.A. señala que, si bien existió afectación de los servicios prestados, la misma no fue a nivel total, sino más bien en intervalos de cierta intermitencia por usuarios; en base al reporte enviado por ENTEL S.A., el informe pericial de Huawei, la información fuente de los usuarios, entre otros, manifiesta que existió una interrupción indebida de servicio por solicitudes elevadas de tráfico *broadcast* con origen en el CORE EPC de Huawei.

iii) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015 señala que habiendo realizado la valoración respectiva de la información remitida por ENTEL S.A. mediante Nota con cite SAR/1511021, se evidencia que los elementos de *red switches* de la serie S9300 contaban con una configuración original como *Master y Slave (Backup)*, que ambos elementos de red se encontraban conectados a una red ethernet LAN y que dicha configuración original se encuentra plasmada en el "Documento de Pruebas y Protocolos de Implementación del Proveedor Huawei" (*Documento "acceptance test"*), suscrita el 24 de junio de 2015 por ENTEL S.A. y el proveedor de la tecnología Huawei. Esta configuración fue modificada posteriormente, ENTEL S.A. modificó los parámetros de la configuración original de los elementos de *red switches* de la serie S9300, misma que no fue aprobada por el Documento "*acceptance test*"; dicha aseveración se encuentra





respaldada en el "Informe Pericial del proveedor Huawei", remitido a la ATT por ENTEL S.A. mediante Nota con cite SAR/1510018, explicando que el origen de la falla fue debido a una incompatibilidad de protocolos causada por una configuración distinta a la establecida en el Documento "acceptance test".

El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015, considerando lo expuesto en el Informe Pericial Huawei establece que existió plena responsabilidad de ENTEL S.A. en la interrupción de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos, al evidenciarse el cambio de la configuración de los equipos.

iv) Al momento de determinar si la interrupción del servicio fue indebida y el origen de la misma, el Regulador precisó con claridad el origen de la falla, de acuerdo a la documentación y las pruebas cursantes en expediente del caso, determinando que fue responsabilidad plena de ENTEL S.A. la interrupción de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos del 4 de agosto de 2015.

v) La motivación del proceso iniciado a ENTEL S.A., fue debido a que incurrió en la infracción tipificada en el inciso e), parágrafo I del Artículo 12 del Reglamento de Sanciones, por la interrupción indebida del servicio a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados y no así por el incumplimiento al indicador Tiempo de Degradación Severa del Servicio que se encuentra presente en la Resolución Administrativa Regulatoria 202/2013.

vi) La homologación desarrollada satisfactoriamente a los equipos Huawei por la ATT, no tiene relación con la formulación de cargos, sin embargo, de acuerdo al Informe Pericial de Huawei, la configuración original de los equipos, fue modificada.

vii) ENTEL S.A. modificó los parámetros establecidos por el Documento "acceptance test" ocasionando que la configuración inicial de los equipos homologados sean cambiados significativamente, de manera que el análisis pericial del proveedor (Informe Pericial Huawei) indica que al momento de ocurrida la interrupción los *Switches* S903, se encontraban configurados como *Master - Master*, misma que no es adecuada según lo especificado en el Documento "acceptance test".

viii) El Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015, solicitó a ENTEL S.A. la documentación faltante en el anexo 7 de la nota SAR/1510018 referente a Antecedentes de pruebas y protocolos de implementación – Huawei de los equipos USN9810, CG9812, LANSW S9303 y UGW9811, misma que debe estar en su integridad, sin quitar ni omitir ninguna sección o parte. Al respecto, la información presente en el documento "Acceptation Test Protocol for S9300 LAN Switches ACM Project Entel Bolivia", que es un documento de pruebas y protocolos de implementación del proveedor Huawei, evidencia la configuración original que debió prevalecer.

En la página 5 del Informe Pericial de Huawei, se establece que "se pudo evidenciar que la VLAN111 no pasaba entre el equipo CISCO ya que el switch principal estaba como *Master* y el switch secundario también estaba como *Master* y no en estado *Backup* como debería"; en este sentido, la configuración de los equipos S9300 fueron modificados, de acuerdo al gráfico enviado a la ATT por ENTEL S.A. mediante Nota con cite SAR/LIW 1508053 el 13 de agosto de 2015, en respuesta a la nota ATT-DDF-N LP 611/2015. La configuración de los equipos S9300, remitida mediante Nota SAR/LIW 1508053 de 13 de agosto de 2015 difiere al Documento "acceptance test" recomendado por el proveedor Huawei, mismo que fue remitido por medio de la nota con cite SAR/1510018 de 09 de noviembre de 2015, provocando de esa manera la interrupción de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos, atribuible a ENTEL S.A.

ix) La consola mostrada en el Anexo 8 de la Nota SAR/1510018, presenta datos de 6 horas del reinicio físico del equipo; por lo que a fin de contar con mayores elementos que permitan determinar la verdad material, mediante Auto A-DJ-A TL LP 1193/2015, se solicitó a ENTEL S.A. la Gráfica Histórica de carga de procesamiento, obtenida del sistema de gestión de *Cisco Prime Network*, módulo *Cisco Prime Performance*, que señala los servicios que dependen del equipo CEoIP y su porcentaje de utilización del periodo comprendido del 1º de julio al 9 de agosto del 2015, con una granularidad por día. ENTEL S.A. respondió al requerimiento del Auto de apertura de término probatorio con lo siguiente: "Respecto a la gráfica Histórica de carga de procesamiento





obtenida del sistema de gestión *Cisco Prime Network* módulo *Cisco Prime Performance*, se adjunta la certificación del proveedor en la cual se indica que la configuración actual no posibilita la generación de gráfica histórica de carga de procesamiento (...); al no contar con el módulo respectivo que permita la generación histórica de carga de procesamiento, ENTEL S.A. no pudo efectuar acciones preventivas, toda vez que no se contaba con una gráfica histórica del comportamiento del Equipo CEoIP; además que las acciones fueron tomadas solamente al momento de la interrupción y no así mediante acciones preventivas.

Según las recomendaciones efectuadas por el proveedor Cisco para la serie de Equipos CEoIP, ENTEL S.A. debe efectuar una constante monitorización, toda vez que, se debe prever los incrementos de carga de tráfico, mismos que al llegar por encima de un 75%, el equipo lanza una alarma que informa sobre comportamientos no deseados del equipo, los cuales pueden generar que la carga aumente y que posteriormente el equipo se vea bloqueado; estableciéndose que ENTEL S.A. no realizó la Monitorización adecuada del Equipo afectado.

De acuerdo a los argumentos, descargos y pruebas documentales presentadas por ENTEL S.A., el Informe Pericial Huawei brinda los elementos necesarios para establecer que la interrupción de los servicios Local, Transmisión de Datos, Alquiler de Circuitos y Móvil, acontecida el 4 de agosto del 2015, es responsabilidad del operador por lo que no puede ser considerada como caso fortuito y/o fuerza mayor dado que el hecho pudo ser previsto y evitado.

**x)** El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015 determina que se puede evidenciar que: **a)** el Informe Pericial Huawei remitido por ENTEL S.A., advertía de una incompatibilidad de protocolos en la red adyacente al CORE EPC que ocasionó la interrupción del servicio; **b)** los parámetros establecidos por el Documento "*acceptance test*" del equipo LAN Switch S9300 se encontraban modificados, ocasionando que la configuración correcta de los equipos sean cambiados significativamente, por lo que al momento de ocurrida la interrupción, los Switches S903 se encontraban configurados como *MASTER - MASTER*, configuración que no es adecuada de acuerdo lo especificado en el Documento "*acceptance test*"; **c)** los eventos suscitados el 4 de agosto de 2015, se debieron a la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al elemento CEoIP, que generó el *loop* de *broadcast* provocando que el equipo CEoIP se bloquee e interrumpa los servicios asociados a éste; **d)** la interrupción de los servicios de 4 de agosto del 2015, fue ocasionada por una mala configuración de los equipos, por tanto no puede considerarse un evento de fuerza mayor o caso fortuito, y **e)** ENTEL S.A. no desvirtuó los cargos formulados mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1095/2015 de 17 de septiembre del 2015.

**xi)** En lo referente a la multa, dado que el valor de la Tasa de Regulación Anual correspondiente a la gestión 2014 de ENTEL S.A. es de Bs43.100.052.-, la 1/120 parte es Bs359.167,10.-, que de acuerdo al artículo 6 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 estaría fuera de los parámetros establecidos en la norma vigente, por lo que el monto del día multa será de \$us15.000.-; según el Artículo 13 del Reglamento de Sanciones, corresponde determinar con 300 días multa en el cálculo de la sanción e imponer una multa de Bs31.320.000.-

**xii)** En virtud al principio de verdad material, al derecho a la defensa y a fin de contar con elementos de convicción para realizar el análisis respectivo, la ATT, una vez formulados los cargos con el Auto ATT-DJ-A TL LP 1095/2015, posteriormente con el Auto ATT-DJ-A TL LP 1153/2015 y la apertura de término probatorio mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015, otorgó a ENTEL S.A., el tiempo estipulado por la norma legal, para presentar los argumentos que permitan desvirtuar los cargos impuestos; no existiendo elementos contrarios a la normativa vigente ni impedimento legal para emitir la Resolución Administrativa Regulatoria respectiva.

5. El 7 de enero 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 1685/2015.

6. El 22 de febrero de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 199/2016 que resolvió rechazar el recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 interpuesto por ENTEL S.A. confirmándola totalmente.

7. El 10 de marzo de 2016, Williams Fernando Balladares Machicado y Jessica Pilar Montaña





Quispe, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso jerárquico en contra de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 199/2016 (fojas 1 a 8).

8. Mediante Resolución Ministerial N° 393 de 12 de octubre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por ENTEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 199/2016 de 22 de febrero de 2016, la revocó totalmente e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución que resuelva, el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015. Tal determinación fue asumida en consideración a lo siguiente:

i) Se evidenció que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no fundamentó en forma suficiente la verificación de los sucesos acontecidos, existiendo contradicciones como la señalada por el recurrente, respecto a si efectivamente se produjo o no una interrupción de los servicios de telefonía móvil, local, acceso a internet, transmisión de datos y alquiler de circuitos o si sólo se trató de una degradación del servicio de internet móvil y las incidencias de cada uno en el servicio; el periodo exacto de duración de la interrupción de cada uno de los servicios en cada una de las áreas de servicio y cuál habría sido la afectación a los usuarios; por lo que se requiere un pronunciamiento que atienda todos los aspectos mencionados. En cuanto a la valoración efectuada se hace necesario que la ATT motive en forma suficiente su pronunciamiento.

ii) Respecto a que el análisis del regulador adolece de falencias de orden técnico-legal al no haber valorado adecuadamente las pruebas remitidas; al contrario de lo señalado por ENTEL S.A., si es un indicio de la existencia del problema que habría generado el evento y si bien no resulta determinante para definir la responsabilidad del operador, fue adecuadamente considerado por el ente regulador como un aspecto que podría evidenciar la conducta asumida por ENTEL S.A.

iii) No corresponde al operador determinar cuál es la información relevante para determinar lo acontecido, siendo esa una atribución de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes; por lo que si ENTEL S.A. no cumple con la presentación de la información requerida por el ente regulador, éste cuenta con la potestad de concluir con la información con la que cuenta.

iv) Es necesario precisar la pertinencia del análisis efectuado por el ente regulador en la Resolución impugnada respecto a las situaciones de caso fortuito o fuerza mayor que desvirtúan los argumentos invocados por ENTEL S.A., concluyendo la inexistencia de tales eximentes de responsabilidad.

v) La cita parcial de lo afirmado por la ATT, no evidencia las contradicciones argumentadas por el operador. Respecto a la corrección del problema y a la severidad del mismo, ello confirmaría las conclusiones de la Autoridad en sentido de que el evento habría sucedido por la falta de previsión del operador. El haber identificado con celeridad el equipo en falla y escalar el inconveniente en el tiempo mencionado no resulta un descargo sobre lo acontecido ni desvirtúa las conclusiones del ente regulador, ya que la denotada falta de diligencia señalada se refiere a que ENTEL S.A. debió haber adoptado todas las medidas necesarias para prevenir que ocurra el problema y que toda vez que el suceso si aconteció, queda demostrado que no las tomó.

9. El 28 de noviembre de 2016, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes emitió la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016 que resolvió: i) Aceptar el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A. revocando parcialmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, manteniendo firmes los puntos resolutivos Primero, en lo no revocado, Segundo y Tercero de dicha Resolución; ii) Revocar parcialmente el punto resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, excluyendo la cita de los Servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos; basándose en los siguientes fundamentos (fojas 22 a 35):

i) El operador remitió un CD en el que se encuentra el volumen de tráfico generado en las fechas solicitadas, pero no disgrega por puerto físico ni detalla el tráfico cursado desde un USN Huawei hacia los Switches S9303 y de éste hacia el equipo CEoIP, no siendo un descargo adecuado. El evento del 4 de agosto de 2015, fue calificado por él como una interrupción de los servicios





reportados a la ATT, mediante las notas SAR11508025 y SAR/LIW 1508053. Adicionalmente, el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 545/2015 refiere que ante la interrupción de servicios, la ATT realizó llamadas a los centros de atención al cliente del operador, en la cual un IVR informaba que estaba sufriendo inconvenientes en sus servicios, aspecto corroborado en un chat establecido en su página en Facebook. En la página web mireclamo.bo se identificaron varios reclamos reportando cortes de servicio entre el 4 y 5 de agosto de 2015; periódicos de circulación nacional reportaron que la interrupción duró más de 17 horas. Todo ello fue valorado en la Resolución recurrida, en los párrafos segundo, tercero y décimo del Considerando 4.

ii) El Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 925/2016, señaló que la Nota SAR/1510018 presentada el 5 de octubre de 2016, contiene gráficas de servicio móvil (intentos de llamadas y comparación de tomas completadas y errores), que evidencian un comportamiento anómalo entre 17:00 y 20:00, generando la indisponibilidad del servicio para los usuarios. El operador presentó gráficas de tráfico del servicio de Internet móvil que evidencian que a partir de las 15:00 existe un descenso del tráfico ocasionando la interrupción del servicio hasta horas 20:00, la interrupción de este servicio fue de 5 horas el día 4 de agosto de 2015. En el documento adjunto a la nota SAR/LIW/1508053 presentada el 13 de agosto de 2015, denominado "Reporte de Interrupción de Servicios 04/08/2015", se identifica que los servicios afectados fueron Móvil, Local, Acceso a Internet, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos; en las áreas geográficas: en Local, a nivel nacional y en Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos, en los departamentos de Pando, La Paz, Oruro y Potosí; y que la interrupción duró 6 horas y 1 minuto, desde las 16:45 hasta las 22:46 del 4 de agosto de 2015. En la nota SAR/1508025, el operador señaló que: "Luego de haberse sucedido interrupción súbita de servicios por caso fortuito o fuerza mayor, en algunas ciudades y localidades rurales del territorio nacional, el día martes 4 de agosto de 2015, en plazo oportuno tengo a bien enviar adjunto el respectivo reporte de restitución de los servicios de carácter preliminar ya que se debe tomar en cuenta que los inconvenientes suscitados a momento continúan en análisis con la colaboración de proveedores y soporte técnico especialista".

La interrupción puede definirse como la incapacidad temporal de un servicio para ser prestado. En el caso la interrupción trata sobre la incapacidad que tuvo el equipo CEoIP de gestionar el tráfico de los servicios alojados en éste y al sufrir de ésta incapacidad se vieron interrumpidos dichos servicios. De acuerdo a la normativa aplicable una interrupción de servicios programada o no programada con una duración menor a 30 minutos no sería sancionable, diferenciando una interrupción de servicio con una intermitencia. La interrupción del Servicio de Transmisión de Datos se dio de 16:45 a 22:46 del 4 de agosto de 2015, 6 horas y 1 minuto, aspecto que justifica la subsanación de la Resolución impugnada, precisando la duración de la interrupción de ese servicio y ratificando que las áreas afectadas fueron los departamentos de Pando, La Paz, Oruro y Potosí, tal como el operador admitió en sus notas SAR/1508025 y SAR/LIW 1508053. Respecto a los restantes servicios nombrados en la Resolución Administrativa Regulatoria 1685/2015, si bien se puede inferir que son dependientes del equipo CEoIP Cisco, no hay prueba de su interrupción.

iii) La infracción prevista en el inciso e) del párrafo I del Artículo 12 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950, no condiciona que para establecer la comisión de la misma, se deba considerar la afectación producida a los usuarios, en el entendido de que la extensión y magnitud del peligro o daño causado es un criterio de determinación de la sanción aplicable y no una condición para establecer la comisión de esa infracción. La afectación a los usuarios es evidente considerando la interrupción indebida del servicio de internet móvil. Determinándose que cometió la infracción señalada, la sanción aplicable es la prevista en el artículo 13 del citado Reglamento, imponiéndose la sanción más benigna de multa.

iv) Mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015, se solicitó se remita documentación referida al volumen de tráfico cursado del USN Huawei hacia los Switches S9303 y de estos hacia el CEoIP, disgregado por cada puerto físico mostrando el detalle diario por hora, desde el 1 de julio al 9 de agosto de 2015. El operador sólo remitió información sobre el tráfico cursado por semanas, sin agregar el detalle del tráfico cursado desde el USN Huawei hacia los Switches S9303 y de ese hacia el equipo CEoIP. Aspectos valorados en el Considerando 4 de la resolución recurrida, no siendo evidente que se hubiese presentado la información solicitada.

v) La Resolución recurrida señala que los eventos del 4 de agosto de 2015 se debieron a la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al CEoIP que generó el *loop de broadcast* provocando que el equipo CEoIP se bloquee e interrumpa el servicio de





Transmisión de Datos (internet móvil). Tal aspecto fue analizado correctamente en el Considerando 4 de la citada Resolución y en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 80/2016.

vi) El Reporte Interconexión Huawei-Cisco, adjunto a la nota HW-MKT066 de 9 de septiembre de 2015, trata de los resultados obtenidos en un escenario de laboratorio que replica la configuración de redundancia entre los equipos Huawei y Cisco, siendo el propósito de dicho verificativo recrear la falla suscitada el 4 de agosto de 2015, para lo cual se construyó un escenario de pruebas, reemplazando el equipo Cisco (CEoIP) por un router de menor capacidad, evidenciando que al verificar si el protocolo VRRP estaba sincronizando entre los equipos, se evidenció que la VLAN 111 no pasaba entre el equipo CISCO ya que el *Switch* principal estaba como *Master* y el *Switch* secundario también estaba como *Master* y no en estado de *Backup* como debería. Este elemento, presentado por el operador, en lugar de desvirtuar su responsabilidad aclara que la configuración de los equipos no era la adecuada. Asimismo, en el referido Reporte, se mencionó que se hizo pasar la VLAN 111 entre el enlace entre ambos *Switches*, con lo cual el protocolo VRRP empezó a sincronizar haciendo que el *Switch* principal esté como *Master* y el *Switch* secundario como *Backup*, pero con ello el equipo Cisco registro eventos de conflicto de *Mac Address*, concluyendo que el problema residiría en una incompatibilidad entre ambos equipos.

Las previsiones del artículo 30 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 están destinadas a liberar de responsabilidad cuando el hecho que configura la infracción administrativa ha sido determinado como una situación de caso fortuito o fuerza mayor. A este efecto, se entenderá por caso fortuito o fuerza mayor todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse. Aún si fuera absolutamente imposible evitar el acaecimiento del hecho, puede no suceder lo mismo con sus efectos o consecuencias; estas categorías adicionalmente a la consideración del riesgo propio de los equipos utilizados por el operador, así como la tipología de su red, la configuración de los equipos y la conducta exigible al operador, acreditan que la interrupción del servicio el 4 de agosto de 2015, no fue un caso fortuito o de fuerza mayor. Adicionalmente, el operador en ninguno de sus descargos, demostró contar con elementos de redundancia en la red para poder evitar el bloqueo del equipo ni probó que las tormentas de broadcast puedan ser consideradas como algo imprevisible, ya que para ello existen soluciones como el uso de los enlaces redundantes que garantizan la conectividad con otros segmentos de la red, los bucles de red pueden evitarse con otros estándares de administración de redes o protocolos que permitan rutas conmutadas/puenteadas duplicadas sin considerar los efectos de latencia de los loops en la red. El operador no probó que la interrupción del servicio se deba a un hecho calificado como imprevisible, o que previsto no pudo ser evitado.

Ante el requerimiento de la ATT de que se presente la gráfica histórica de carga de procesamiento obtenidas del Sistema de Gestión de Cisco Prime Network módulo Cisco Prime Performance, aclarando cuantos servicios dependen del equipo CEoIP y su porcentaje de utilización actual, del periodo comprendido del 1 de julio al 9 de agosto de 2015, con granularidad por día, el operador se limitó a entregar la carta ITCS-LPZ 281/15 de 28 de octubre de 2015, en la cual el Jefe de Redes y Comunicaciones de ITC Servicios S.R.L., refiere que la solución Cisco Prime Network v3.9 notifica en tiempo real los eventos relacionados a utilización de CPU (niveles elevados y niveles bajos) con la particularidad de que esta información no es correlacionada por la aplicación entendiéndose a la correlación como el proceso que utiliza la solución Cisco Prime Network para asociar eventos suscitados en los elementos de red con medidas de tiempo o parámetros temporales y almacenar dicha información en una tabla de historial de eventos. Esto revela que el operador no cuenta con mecanismos que le permitan realizar acciones preventivas ante sucesos como el ocurrido. Estos aspectos fueron evaluados en el Considerando 4 de la Resolución impugnada lo que permitió establecer que, si bien existe un protocolo de aceptación entre el operador y su proveedor, el mismo no libera al recurrente de la responsabilidad emergente de la incompatibilidad de sus equipos o de una inadecuada configuración de los mismos.

vii) Es evidente que en los procesos de implementación de proyectos, las pruebas de aceptación del equipamiento deben ser realizados dentro de ambientes controlados, pero es incontrovertible que, habiéndose realizado la valoración de los descargos del operador, especialmente el "Documento de Pruebas y Protocolo de Implementación del Proveedor Huawei", no adoptó las revisiones necesarias para precautelar el servicio. Cabe precisar que en el Anexo 4 presentado junto con el recurso de revocatoria, referido a la característica y funcionalidad del protocolo VRRP, el operador señala que en el caso presentado, "los eventos de caídas de Links originó que el VRRP Máster pase al Esclavo volviéndose este el MÁSTER, pero al restablecerse el Link y debido





a una incompatibilidad en el protocolo, ambos *Switches* quedaron como MASTER, ocasionando un *Loop* el cual saturó en procesamiento al equipo CEoIP". Lo antes referido fue detectado de tal forma por el proveedor del operador, como consecuencia del evento en la recreación, cuyos resultados se encuentran descritos en el Reporte de Interconexión Huawei-Cisco. Aún en el supuesto de que el cambio de MASTER a MASTER del *Switch* principal y secundario se deba a caídas de links, el operador no especifica la capa del modelo OSI en la que sucedieron los eventos y nuevamente reconoce la incompatibilidad en el protocolo utilizado, aspecto únicamente atribuible a él, que tiene bajo su custodia, administración, configuración y uso, los equipos de su red.

viii) El Considerando 4 de la Resolución recurrida analiza todos los argumentos y las pruebas de descargo del operador. No se evidencia que se haya vulnerado el derecho al debido proceso, el principio de verdad material o dejado en indefensión al operador, ya que el proceso sancionador fue tramitado en sus distintas etapas. En cuanto a la vulneración del principio de verdad material, durante todo el proceso, la ATT requirió y recibió distintas pruebas a fin de que se establezca la verdad material del caso, considerando el *Acceptance Test* y el Reporte Interconexión Huawei - Cisco por cuanto significan las condiciones de prueba e implementación de los equipos comprometidos en dicho evento, y la recreación del mismo, evidenciándose, junto al resto de los documentos valorados, la verdad material del suceso. En cuanto al supuesto estado de indefensión alegado, no se acreditó de qué manera el acto recurrido causaría indefensión.

ix) El principio de Tipicidad evita que se efectúen interpretaciones extensivas, hecho que en el caso no ha ocurrido ya que la Resolución impugnada estableció que el operador incumplió la obligación impuesta por el numeral 2 del Artículo 59 de la Ley N° 164, al haber interrumpido indebidamente el Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil) a un número indiscriminado de usuarios el 4 de agosto de 2015, de 16:45 a 22:46, conforme a la información presentada por éste, especialmente la adjunta a las notas SAR/1508025 y SAR/LIW 1508053, subsumiendo de esa manera su conducta en la infracción tipificada en el inciso e) del parágrafo I del artículo 12 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950. Es evidente que la definición de declarar probados los cargos formulados en contra del operador y de imponerle la respectiva sanción de días multa, obedece al análisis de las pruebas aportadas al proceso, y de ninguna manera en simples deducciones como señala el recurrente.

x) El remplazó del equipo CEoIP 7609 por dos equipos ASR 9904 (topología 1+1) tanto en las regionales de La Paz, Cochabamba y Santa Cruz es un indicio de la existencia del problema que habría generado el evento y si bien no es determinante para definir la responsabilidad del operador, fue adecuadamente considerado como un aspecto que podría evidenciar la conducta asumida por éste. Por otra parte, el haber identificado con celeridad el equipo en falla y escalar el inconveniente en el tiempo mencionado no es descargo suficiente sobre lo acontecido ni desvirtúa las conclusiones de la ATT, ya que la denotada falta de diligencia señalada se refiere a que el operador debió haber adoptado todas las medidas necesarias para prevenir que ocurra el problema y que toda vez que el suceso sí aconteció, queda demostrado que no las tomó.

10. El 16 de diciembre de 2016, Jessica Pilar Montaña Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., interpusieron recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016, reiterando los argumentos expuestos en su recurso de revocatoria y añadiendo los siguientes (fojas 1 a 5 vuelta):

i) Respecto a la presunta falta de presentación de respaldo adecuado, si bien no se entregó la información por puerto físico como la ATT requirió, se presentó el tráfico de cada "Port Channel" del equipo en cuestión, aspecto que, cuando se está operando con agregación de puertos se constituye en la forma adecuada de medición de tráfico. Se comprueba que la ATT no tomó en cuenta esta situación de orden técnico. La falta de presentación de información no es por falta de diligencia del operador sino a una situación de carácter técnico que imposibilita la entrega de la información como la ATT establece como carencia de descargo adecuado. Cuando el regulador cita que en la página web mireclamo.bo se identificó la incidencia de varios reclamos que reportaron cortes de servicio, se omiten las observaciones remitidas en la Nota SAR/1510018, los reportes en los que se habría basado el Informe Técnico ATT-DFC- INF TEC LP 545/2015 para identificar "afectación de servicio" contenían ambigüedades y un criterio sesgado para inculpar al operador sin fundamento suficiente basándose en herramientas poco objetivas ni técnicamente válidas. Los Tickets de reclamos 3169, 3177, 3180, 3178 y 3165 son ambiguos; la página web





"mireclamo.bo" es un procedimiento de pre-registro como lo señala la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA LP 8/2014, no debiendo tomarse en cuenta como prueba determinante sobre los reclamos presentados por los usuarios por la interrupción de servicios.

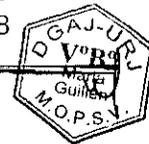
ii) Respecto a que: "las gráficas del servicio móvil evidencian un comportamiento anómalo entre las 17:00 y las 20:00, generando indisponibilidad del servicio a momento de ser usado por los usuarios" es importante aclarar que no existe ningún comportamiento anómalo en ese periodo, evidenciándose claramente que el ente regulador desconoce el comportamiento normal de tráfico cursado por los operadores de servicio el cual con carácter absolutamente normal genera picos a partir de las 17:00 y 18:00 cada día.

iii) Respecto a lo indicado en el inciso m) cuando la ATT afirma que ENTEL S.A. habría recaído en la inobservancia del numeral 4 del artículo 5 y del numeral 1 del artículo 54 de la Ley 164; se desconoce totalmente las pruebas presentadas por el operador justificando un escenario que, ante las pruebas exhaustivas de aceptación de tecnología con resultado exitoso, generaron el día 4 de agosto de 2015 una situación imposible de prever, una situación de caso fortuito y fuerza mayor.

iv) En cuanto a lo manifestado por el ente regulador en el punto 4 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016, cuando se señala que: "Realizada la valoración de los antecedentes, la Resolución recurrida manifiesta que los eventos suscitados el 04 de agosto de 2015 se debieron a incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al CEoIP que generó el *loop* de *broadcast* provocando que el equipo CEoIP se bloquee e interrumpa los servicios asociados a éste", se identifica una clara contradicción de conceptos ya que por un lado, el ente regulador reconoce el problema de incompatibilidad de protocolos de redundancia (mismos que son definidos por estándares a nivel mundial, particularmente en el RFC 3768 como se indicó a ATT oportunamente mediante memorial 1601015 de fecha 7 de enero de 2016) afirmando además que dada esta situación se provoca un "bloqueo del CEoIP" que a su vez repercute en la interrupción de servicios. Entonces, si se presenta un evento en el cual protocolos mundialmente reconocidos como el VRRP (*Router Redundancy Protocol*) no operan de manera normal (o no previsible) generándose un comportamiento anómalo entre los equipos que se encuentran trabajando sobre éste tipo de protocolo, estamos frente a un evidente escenario de caso fortuito o fuerza mayor, peor aún si esta situación fue posteriormente comprobada por el proveedor en pruebas solicitadas por ENTEL S.A. que a su vez no fueron experimentadas cuando se estaba implementando la solución durante las pruebas de aceptación de tecnología. Por lo expuesto, la ATT no habría valorado técnicamente las pruebas y los argumentos expuestos por ENTEL S.A. respecto a la ocurrencia de hechos no posibles de prever sobre operación anormal de protocolos establecidos por estándares de la industria a nivel mundial.

v) Con relación a lo expuesto por ATT en el punto 5 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-Di-RA RE-TL LP 116/2016, respecto al Reporte de Interconexión Huawei-Cisco adjunto en la Nota HW-MKT066, la ATT, sin la debida fundamentación técnica, nuevamente se limita a afirmar que "este elemento de prueba presentado por el propio operador en lugar de desvirtuar su responsabilidad aclara que, evidentemente ante una recreación del evento sucedido el 4 de agosto de 2015, se encuentre que la configuración de los equipos no era la adecuada" desconociendo el objeto por el que nuestro proveedor ejecutó dichas pruebas luego de haberse escalado los problemas hasta el soporte de nivel de severidad 1. En este sentido, tal y como señala el mencionado documento, Huawei establece que: "Se realizaron pruebas de ATP con esta interconexión funcionando y no se registraron problemas" complementando luego que: "es probable que la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al elemento CEoIP en la red Cisco pueda ocasionar comportamientos no deseados en las interconexiones..." (Entendiéndose como comportamientos no deseados eventos imposibles de prever o evitar). En ningún momento, éste informe concluye en que se haya modificado configuraciones o parametrizaciones, ya que justamente el protocolo VRRP sirve para que los equipos tomen las acciones debidas de manera automática. El mismo proveedor indica que durante las pruebas de ATP no se registraron problemas.

vi) Al haberse presentado el evento sucedido el 4 de agosto de 2015 y por tratarse de un hecho no previsible y no atribuible a Entel S.A., siendo que el origen de dicho evento es la incompatibilidad de protocolos entre proveedores, el regulador debe tomar en cuenta que no existió intencionalidad, siendo que la situación que fue un caso Fortuito o Fuerza Mayor. No es cierto que ante la falta de





uno de los elementos no compatibles puede descartarse la existencia del caso fortuito o fuerza mayor, siendo que la ATT afirma que fue un hecho previsible y que no se actuó en forma diligente sobre el origen que ocasionó dicha incompatibilidad, por lo tanto existe un nexo causal de causa y efecto si existió falla súbita imprevista en dichos protocolos.

vii) Respecto a la falsa afirmación del ente regulador cuando en el inciso f) señala que "en ninguno de sus descargos, demostró contar con elementos de redundancia en la red para poder evitar el bloqueo del equipo..." es importante aclarar que ésta información fue remitida en memorial 160360 (recurso jerárquico interpuesto contra la RAR ATT-DJ-RA-TL LP 199/2016) específicamente en el Anexo 3 donde se manifiesta que se cuenta con elementos de redundancia a nivel de controladores como a nivel de enlaces, sin embargo, se habría hecho caso omiso a la información relativa a este punto sesgando el análisis.

viii) Sobre lo señalado por ATT en el inciso h) cuando se exige la presentación de un reporte generado por una herramienta de Gestión con la que ENTEL S.A. no cuenta debido a la propia topología de red, desconociéndose además la certificación del proveedor ITC que a su vez señala mediante carta ITCS-LPZ 281/15 que ENTEL S.A. posee otro tipo de herramienta de monitoreo con particularidades diferentes, evidenciando con esto que el requerimiento de la ATT, conduce a una situación de indefensión sin justificativo técnico buscando obligar a la presentación de reportes imposibles de generar.

ix) La ATT manifiesta que si bien existe un protocolo de aceptación entre el operador y su proveedor, el mismo no libera al recurrente de su responsabilidad por la incompatibilidad de sus equipos o una inadecuada configuración de los mismos; la ATT no identifica si el hecho se debe a incompatibilidad de equipos o a la configuración de los mismos, generando dos situaciones diametralmente opuestas en la operación de equipos de telecomunicaciones, omitiendo la valoración de información presentada en memorial 1601015 de fecha 7 de enero de 2016 cuando se remite para valoración correspondiente la cronología de eventos y análisis de LOGs de switches Huawei donde se comprueba claramente, y con justificativos técnicos precisos la ocurrencia de un hecho fortuito, imposible de prever y evitar; información remitida también al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante memorial 1608034.

Dentro del análisis y todo el contexto realizado por la Autoridad Reguladora para dictar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 116/2016, se evidencia que no se tomó en cuenta ni han sido considerados todos los elementos de prueba ofrecidos y presentados por Entel S.A., vulnerando el derecho al debido proceso, el principio de verdad material, causando indefensión y la forma de la resolución la misma que debe ser fundamentada en cuanto a su objeto, en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento al evento suscitado el 4 de agosto de 2015.

x) Los argumentos legales esgrimidos sucintamente demuestran que el Acto Administrativo sancionatorio emitido se ha basado en "inferencias" en su análisis técnico, no razones debidamente fundamentadas que venzan la presunción de inocencia. Los argumentos técnicos presentados sustentan la realidad y verdad material de los hechos sucedidos y son suficientes en el marco normativo aplicable para demostrar que tal evento no fue atribuible al operador en la magnitud que la ATT "infiere" y demuestran que son eventos que se enmarcan entre las causas eximentes de responsabilidad de fuerza mayor o caso fortuito.

xi) El sustento legal del recurso planteado se encuentra en el párrafo II del artículo 8, párrafo I del artículo 109, párrafo II del artículo 115 y el artículo 119 de la Constitución Política del Estado; los incisos c), d), y e) del artículo 4, el inciso e) del artículo 16, el artículo 47 de la Ley N° 2341; el párrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y el artículo 30 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950.

xii) La Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL 0816/2012 vulneró los siguientes derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica, a la aplicación del Principio de sometimiento Pleno a la Ley y al de aplicación del Principio de Verdad Material.

1. A través de Auto RJ/AR-117/2016 de 23 de diciembre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda admitió y radicó el recurso jerárquico planteado por Jessica Pilar





Montaño Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016 de 28 de noviembre de 2016, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 44).

12. Mediante Auto RJ/AP-008/2016 de 18 de julio de 2016 el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda dispuso la apertura de Término de Prueba (fojas 415).

13. A través de memorial presentado el 16 de mayo de 2016, ENTEL S.A. presentó pruebas de descargo (fojas 183 a 225).

**CONSIDERANDO:** que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ-N° 684/2017 de 27 de julio 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 Jessica Pilar Montaño Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, 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 116/2016 de 28 de noviembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

**CONSIDERANDO:** que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 684/2017, se tienen las siguientes conclusiones:

1. 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.

2. 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.

3. Los párrafos I y II del artículo 73 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señalan que son infracciones administrativas las acciones u omisiones expresamente definidas en las leyes y disposiciones reglamentarias y que sólo podrán imponerse aquellas sanciones administrativas expresamente establecidas en las leyes y disposiciones reglamentarias.

4. Los incisos b) y e) del artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo señalan entre los elementos esenciales del acto administrativo la Causa, precisando que el acto deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y el Fundamento, indicando que deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitir el acto.





5. Una vez expuestos los antecedentes y la normativa aplicable al caso, con carácter previo deben analizarse los argumentos del recurrente sobre el supuesto incumplimiento a los principios de tipicidad, la falta de congruencia y la falta de motivación y fundamentación en la que supuestamente habría incurrido el regulador al emitir el acto impugnado. Así se tiene que respecto a la falta de presentación de respaldo adecuado, si bien no se entregó la información por puerto físico como la ATT requirió, se presentó el tráfico de cada "Port Channel" del equipo en cuestión, aspecto que, cuando se está operando con agregación de puertos se constituye en la forma adecuada de medición de tráfico. Se comprueba que la ATT no tomó en cuenta esta situación de orden técnico. La falta de presentación de información no es por falta de diligencia del operador sino a una situación de carácter técnico que imposibilita la entrega de la información como la ATT establece como carencia de descargo adecuado; corresponde señalar que tal como expreso el ente regulador los descargos presentado por ENTEL S.A. un CD en el que se encuentra el volumen de tráfico generado en las fechas solicitadas, pero no disgrega por puerto físico ni detalla el tráfico cursado desde un USN Huawei hacia los *Switches* S9303 y de éste hacia el equipo CEoIP, no son descargo suficiente. Es importante señalar que el evento del 4 de agosto de 2015, fue calificado por el operador, mediante las notas SAR11508025 y SAR/LIW 1508053, como una interrupción de los servicios reportados a la ATT. Adicionalmente, se hace notar que no es el operador quien tiene la atribución de determinar las características de la información a ser presentada al ente regulador y la forma en que éste debería analizarla; constatándose que el análisis efectuado por la ATT cuenta con la fundamentación suficiente.

6. En cuanto a que a la referencia a que en la página web mireclamo.bo se identificó la incidencia de varios reclamos que reportaron cortes de servicio, lo que omitiría las observaciones remitidas en la Nota SAR/1510018, los reportes en los que se habría basado el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 545/2015 para identificar "afectación de servicio" contenían ambigüedades y un criterio sesgado para inculpar al operador sin fundamento suficiente basándose en herramientas poco objetivas ni técnicamente válidas. Los Tickets de reclamos 3169, 3177, 3180, 3178 y 3165 son ambiguos; la página web "mireclamo.bo" es un procedimiento de pre-registro, no debiendo tomarse en cuenta como prueba determinante sobre los reclamos presentados por los usuarios por la interrupción de servicios; cabe señalar que tal como reiteradamente expresó el ente regulador la base de la sanción son los reportes del operador que permitieron establecer la interrupción del Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil), que se dio de 16:45 a 22:46 del 4 de agosto de 2015, durante 6 horas y 1 minuto, afectando a los departamentos de Pando, La Paz, Oruro y Potosí; a fin de contar con elementos adicionales de convicción la ATT realizó llamadas a los centros de atención al cliente del operador, en las cuales un IVR informaba que estaba sufriendo inconvenientes en sus servicios, aspecto corroborado en un chat establecido en su página en Facebook. En la página web mireclamo.bo se identificaron varios reclamos reportando cortes de servicio entre el 4 y 5 de agosto de 2015; periódicos de circulación nacional reportaron que la interrupción duró más de 17 horas. Todo ello fue valorado en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, en los párrafos segundo, tercero y décimo del Considerando 4. No debe dejarse de lado que la mención efectuada por el ente regulador a los reclamos presentados en la página web "mireclamo.bo", al igual que a la página en Facebook del operador y a los reportes periodísticos no se establece que sean "pruebas determinantes" como señala ENTEL S.A.; sin embargo, son elementos que aportan indicios sobre lo acontecido y refuerzan las conclusiones técnicas respecto a la evidencia de que sí se produjo un corte en el servicio de Internet Móvil del operador el día 4 de agosto de 2015, con una duración de 6 horas y 1 minuto; aspecto admitido y corroborado por el recurrente.

7. Con relación a que "las gráficas del servicio móvil evidencian un comportamiento anómalo entre las 17:00 y las 20:00, generando indisponibilidad del servicio a momento de ser usado por los usuarios", se aclara que no existe comportamiento anómalo en ese periodo, evidenciándose que la ATT desconoce el comportamiento normal de tráfico cursado por los operadores de servicio el cual genera picos a partir de las 17:00 y 18:00 cada día; corresponde reiterar lo señalado por la ATT en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 925/2016, que señaló que la Nota SAR/1510018 presentada el 5 de octubre de 2016, contiene gráficas de servicio móvil (intentos de llamadas y comparación de tomas completadas y errores), que evidencian un comportamiento anómalo entre 17:00 y 20:00, generando la indisponibilidad del servicio para los usuarios. El operador presentó gráficas de tráfico del servicio de Internet móvil que evidencian que a partir de las 15:00 existe un descenso del tráfico ocasionando la interrupción del servicio hasta horas 20:00. En el documento adjunto a la Nota SAR/LIW/1508053 presentada el 13 de agosto de 2015, denominado "Reporte de Interrupción de Servicios 04/08/2015", se identifica que los servicios afectados fueron Móvil,





Local, Acceso a Internet, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos; en las áreas geográficas: en Local, a nivel nacional y en Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos, en los departamentos de Pando, La Paz, Oruro y Potosí; y que la interrupción duró 6 horas y 1 minuto, desde las 16:45 hasta las 22:46 del 4 de agosto de 2015. En la Nota SAR/1508025, el operador señaló que: "Luego de haberse sucedido interrupción súbita de servicios por caso fortuito o fuerza mayor, en algunas ciudades y localidades rurales del territorio nacional, el día martes 4 de agosto de 2015, en plazo oportuno tengo a bien enviar adjunto el respectivo reporte de restitución de los servicios de carácter preliminar ya que se debe tomar en cuenta que los inconvenientes suscitados a momento continúan en análisis con la colaboración de proveedores y soporte técnico especialista". Es decir que la interpretación efectuada por el ente regulador y la información remitida por el operador permiten dejar plenamente establecido que sí se produjo la interrupción por la cual se impuso la sanción.

La interrupción puede definirse como la incapacidad temporal de un servicio para ser prestado. En el caso la interrupción trata sobre la incapacidad que tuvo el equipo CEoIP de gestionar el tráfico de los servicios alojados en éste y al sufrir de esta incapacidad se vieron interrumpidos dichos servicios. De acuerdo a la normativa aplicable una interrupción de servicios programada o no programada con una duración menor a 30 minutos no sería sancionable, diferenciando una interrupción de servicio con una intermitencia. La interrupción del Servicio de Transmisión de Datos se dio de 16:45 a 22:46 del 4 de agosto de 2015, 6 horas y 1 minuto. Asimismo, constituye evidencia de la imparcialidad del análisis del ente regulador el hecho de que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016, admitiese a favor del operador que no existía prueba concluyente de la interrupción de los servicios Local, Móvil y de Alquiler de Circuitos.

8. Respecto a lo indicado por la ATT de que ENTEL S.A. habría incurrido en la inobservancia del numeral 4 del artículo 5 y del numeral 1 del artículo 54 de la Ley 164; lo que desconocería las pruebas presentadas por el operador justificando un escenario que, ante las pruebas exhaustivas de aceptación de tecnología con resultado exitoso, generaron el día 4 de agosto de 2015 una situación imposible de prever, una situación de caso fortuito y fuerza mayor; es menester precisar que las previsiones del artículo 30 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 están destinadas a liberar de responsabilidad cuando el hecho que configura la infracción administrativa ha sido determinado como una situación de caso fortuito o fuerza mayor; entendiéndose como todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse. Por lo que al alegar caso fortuito o fuerza mayor, se debe probar que el hecho que genera la imposibilidad de cumplimiento es: extraordinario, ya que un evento recurrente es previsible y/o previsto por lo que puede, o en su caso su efecto, ser evitado; imprevisible, es decir que si el obligado hubiera podido prever el suceso que luego le impediría cumplir, empleando la constante diligencia que el derecho exige para todos los actos de la vida humana, no podría eximirse de responsabilidad pues el hecho obedecería a su negligencia, y en el caso de que el hecho sea previsible, se debe probar que una vez previsto, se tomaron todas las acciones para evitarlo o evitar sus efectos, caso contrario es una omisión; inevitable o irresistible, ya que puede que el hecho fuera previsible y de hecho haya sido previsto pero aun así le resulte imposible evitarlo, en este caso la eximente opera si el obligado actuó con prudencia y diligencia necesaria para tratar de evitar tal evento insalvable, debiendo acreditarse las acciones o medidas concretas adoptadas para evitar o resistir el hecho o sus efectos debido a que cualquier falta de diligencia, ya sea en la previsión del acontecimiento o en los recaudos necesarios para evitarlo, excluyen la configuración de la eximente; la interrupción del servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil), no fue un caso fortuito o de fuerza mayor. Adicionalmente, como estableció la ATT, el operador en sus descargos no demostró contar con elementos de redundancia en la red para poder evitar el bloqueo del equipo ni probó que las tormentas de *broadcast* puedan ser consideradas como algo imprevisible, ya que para ello existen soluciones como el uso de los enlaces redundantes que garantizan la conectividad con otros segmentos de la red, los bucles de red pueden evitarse con otros estándares de administración de redes o protocolos que permitan rutas conmutadas/puenteadas duplicadas sin considerar los efectos de latencia de los *loops* en la red. El operador no probó que la interrupción del servicio se deba a un hecho calificado como imprevisible, o que previsto no pudo ser evitado.

Ante el requerimiento de la ATT de que se presente la gráfica histórica de carga de procesamiento obtenidas del Sistema de Gestión de Cisco Prime Network módulo Cisco Prime Performance, aclarando cuantos servicios dependen del equipo CEoIP y su porcentaje de utilización actual, del periodo comprendido del 1 de julio al 9 de agosto de 2015, con granularidad por día, el operador





se limitó a entregar la carta ITCS-LPZ 281/15 de 28 de octubre de 2015, en la cual el Jefe de Redes y Comunicaciones de ITC Servicios SRL, refiere que la solución Cisco Prime Network v3.9 notifica en tiempo real los eventos relacionados a utilización de CPU (niveles elevados y niveles bajos) con la particularidad de que esta información no es correlacionada por la aplicación entendiéndose a la correlación como el proceso que utiliza la solución Cisco Prime Network para asociar eventos suscitados en los elementos de red con medidas de tiempo o parámetros temporales y almacenar dicha información en una tabla de historial de eventos. Esto revela que el operador no cuenta con mecanismos que le permitan realizar acciones preventivas ante sucesos como el ocurrido. Estableciéndose que, si bien existe un protocolo de aceptación entre el operador y su proveedor, el mismo no libera al recurrente de la responsabilidad emergente de la incompatibilidad de sus equipos o de una inadecuada configuración de los mismos.

9. En cuanto a lo manifestado por el ente regulador en el punto 4 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016, cuando se señala que: "Realizada la valoración de los antecedentes, la Resolución recurrida manifiesta que los eventos suscitados el 04 de agosto de 2015 se debieron a incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al CEoIP que generó el *loop* de *broadcast* provocando que el equipo CEoIP se bloquee e interrumpa los servicios asociados a éste", se identifica una clara contradicción de conceptos ya que por un lado, el ente regulador reconoce el problema de incompatibilidad de protocolos de redundancia, afirmando además que dada esta situación se provoca un "bloqueo del CEoIP" que a su vez repercute en la interrupción de servicios. Entonces, si se presenta un evento en el cual protocolos mundialmente reconocidos como el VRRP no operan de manera normal o previsible generándose un comportamiento anómalo entre los equipos que se encuentran trabajando sobre éste tipo de protocolo, se produce un caso fortuito o fuerza mayor, peor aún si esta situación fue posteriormente comprobada por el proveedor en pruebas solicitadas por ENTEL S.A. que a su vez no fueron experimentadas cuando se estaba implementando la solución durante las pruebas de aceptación de tecnología. Por lo expuesto, la ATT no habría valorado técnicamente las pruebas y los argumentos expuestos por ENTEL S.A. respecto a la ocurrencia de hechos no posibles de prever sobre operación anormal de protocolos establecidos por estándares a nivel mundial; cabe señalar que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1687/2015 señala que los eventos del 4 de agosto de 2015 se debieron a la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al CEoIP que generó el *loop* de *broadcast* provocando que el equipo CEoIP se bloquee e interrumpa el servicio de Transmisión de Datos (Internet móvil). Tal aspecto fue analizado correctamente en el Considerando 4 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1687/2015 y en el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 80/2016; sin que los argumentos del recurrente desvirtúen tal análisis.

10. Con relación a lo expuesto por ATT en el punto 5 del Considerando 5 de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016, respecto al Reporte de Interconexión Huawei-Cisco adjunto en la nota HW-MKT066, la ATT, sin la debida fundamentación técnica, se limita a afirmar que "este elemento de prueba presentado por el propio operador en lugar de desvirtuar su responsabilidad aclara que, evidentemente ante una recreación del evento sucedido el 4 de agosto de 2015, se encuentre que la configuración de los equipos no era la adecuada" desconociendo el objeto por el que nuestro proveedor ejecutó dichas pruebas luego de haberse escalado los problemas hasta el soporte de nivel de severidad 1. En este sentido, tal y como señala el mencionado documento, Huawei establece que: "Se realizaron pruebas de ATP con esta interconexión funcionando y no se registraron problemas" complementando luego que: "es probable que la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al elemento CEoIP en la red Cisco pueda ocasionar comportamientos no deseados en las interconexiones..." (Entendiéndose como comportamientos no deseados eventos imposibles de prever o evitar). En ningún momento, concluye en que se modificaron configuraciones o parametrizaciones, ya que justamente el protocolo VRRP sirve para que los equipos tomen las acciones debidas de manera automática. El mismo proveedor indica que durante las pruebas de ATP no se registraron problemas; corresponde señalar tal como estableció la ATT, el referido Reporte, trata de los resultados obtenidos en un escenario de laboratorio que replica la configuración de redundancia entre los equipos Huawei y Cisco, siendo el propósito de dicho verificativo recrear la falla suscitada el 4 de agosto de 2015, para lo cual se construyó un escenario de pruebas, reemplazando el equipo Cisco (CEoIP) por un router de menor capacidad, evidenciando que al verificar si el protocolo VRRP estaba sincronizando entre los equipos, se evidenció que la VLAN 111 no pasaba entre el equipo CISCO ya que el *Switch* principal estaba como *Master* y el *Switch* secundario también estaba como *Master* y no en estado de *Backup* como





debería. Este elemento, presentado por el operador, en lugar de desvirtuar su responsabilidad aclara que la configuración de los equipos no era la adecuada. Asimismo, en el referido Reporte, se mencionó que se hizo pasar la VLAN 111 entre el enlace entre ambos Switches, con lo cual el protocolo VRRP empezó a sincronizar haciendo que el Switch principal esté como *Master* y el Switch secundario como *Backup*, pero con ello el equipo Cisco registro eventos de conflicto de *Mac Address*, concluyendo que el problema residiría en una incompatibilidad entre ambos equipos. Como se mencionó anteriormente, las previsiones del artículo 30 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950 están destinadas a liberar de responsabilidad cuando el hecho que configura la infracción administrativa ha sido determinado como una situación de caso fortuito o fuerza mayor. El operador no probó que la interrupción del servicio se deba a un hecho calificado como imprevisible, o que previsto no pudo ser evitado; al contrario, de la documentación cursante en el expediente del caso se establece que el operador no tomó las acciones necesarias para evitar el corte del servicio producido el 4 de agosto de 2015.

11. En cuanto a que al haberse presentado el evento sucedido el 4 de agosto de 2015 y por tratarse de un hecho no previsible y no atribuible a ENTEL S.A., siendo que el origen de dicho evento es la incompatibilidad de protocolos entre proveedores, el regulador debe tomar en cuenta que no existió intencionalidad, siendo que la situación que fue un caso Fortuito o Fuerza Mayor. No es cierto que ante la falta de uno de los elementos no compatibles puede descartarse la existencia del caso fortuito o fuerza mayor, siendo que la ATT afirma que fue un hecho previsible y que no se actuó en forma diligente sobre el origen que ocasionó dicha incompatibilidad, por lo tanto existe un nexo causal de causa y efecto si existió falla súbita imprevista en dichos protocolos; cabe precisar que en ningún acto se afirmó que existiese intencionalidad de ENTEL S.A. respecto a la interrupción del servicio presentada el 4 de agosto de 2015, descartándose tal aseveración; sin embargo, se reitera que los descargos presentados por el operador no fueron suficientes para establecer que la interrupción del servicio se deba a un hecho calificado como imprevisible, o que previsto no pudo ser evitado, más aún si se considera que ENTEL S.A. no aclaró si iba a probar un caso fortuito o un hecho de fuerza mayor siendo dos figuras jurídicas distintas y ENTEL S.A. las alega en forma indistinta.

12. Respecto a la afirmación del ente regulador cuando en el inciso f) señala que "en ninguno de sus descargos, demostró contar con elementos de redundancia en la red para poder evitar el bloqueo del equipo...", tal información habría sido remitida en el recurso jerárquico interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL LP 199/2016, específicamente en el Anexo 3 donde se manifiesta que se cuenta con elementos de redundancia a nivel de controladores como a nivel de enlaces, sin embargo, se habría hecho caso omiso a la información relativa a este punto sesgando el análisis; corresponde señalar que la ATT con base en el análisis de toda la documentación de descargo presentada por el operador, determinó correctamente que no existían descargos suficientes que permitiesen desvirtuar la responsabilidad de ENTEL S.A. con relación a la interrupción de servicio producida durante 6 horas y 1 minuto el 4 de agosto de 2015. Adicionalmente, cabe señalar que mediante Resolución Ministerial N° 393 de 12 de octubre de 2016, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda aceptó el recurso jerárquico planteado por ENTEL S.A. contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 199/2016 de 22 de febrero de 2016, revocándola totalmente e instruyó a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes que proceda a emitir una nueva Resolución que resuelva el recurso de revocatoria interpuesto contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015.

13. Sobre lo señalado por la ATT cuando se exige la presentación de un reporte generado por una herramienta de Gestión con la que ENTEL S.A. no cuenta debido a la propia topología de red, desconociéndose además la certificación del proveedor ITC que a su vez señala mediante carta ITCS-LPZ 281/15 que ENTEL S.A. posee otro tipo de herramienta de monitoreo con particularidades diferentes, evidenciando con esto que el requerimiento de la ATT, conduce a una situación de indefensión sin justificativo técnico buscando obligar a la presentación de reportes imposibles de generar; cabe reiterar lo señalado por el ente regulador en sentido de que el operador no demostró contar con elementos de redundancia en la red para poder evitar el bloqueo del equipo además que no probó que las *tormentas de broadcast* puedan ser consideradas como un evento imprevisible, ya que para ello existen soluciones como el uso de los enlaces redundantes que garantizan la conectividad con otros segmentos de la red, los bucles de red pueden evitarse con otros estándares de administración de redes o protocolos que permitan rutas conmutadas/punteadas duplicadas sin considerar los efectos de latencia de los *loops* en la red.





Ello resulta evidente, cuando ante el requerimiento de la ATT de que se presente la gráfica histórica de carga de procesamiento obtenidas del Sistema de Gestión de *Cisco Prime Network módulo Cisco Prime Performance*, aclarando cuantos servicios dependen del equipo CEoIP y su porcentaje de utilización actual, del periodo del 1º de julio al 9 de agosto de 2015, con granularidad por día, el operador se limitó a entregar la carta ITCS-LPZ cite 281/15 de 28 de octubre de 2015, en la cual el Jefe de Redes y Comunicaciones de ITC Servicios S.R.L., refiere que la solución *Cisco Prime Network v3.9* notifica en tiempo real los eventos relacionados a utilización de CPU con la particularidad de que esta información no es correlacionada por la aplicación. Esto revela que el operador no tiene mecanismos que le permitan realizar acciones preventivas ante sucesos como el ocurrido, lo que denota la falta de diligencia del operador. Estos aspectos fueron evaluados para establecer, como se hizo en el Considerando 4 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, que la interrupción de servicios del operador no fue debido a un caso fortuito o de fuerza mayor. Si bien existe un protocolo de aceptación entre el operador y su proveedor, el mismo no libera de la obligación descrita en el numeral 2 del artículo 59 de la Ley N° 164 ni de la responsabilidad por la incompatibilidad de sus equipos o de una inadecuada configuración de los mismos. Es obligación del operador contar con las herramientas que le permitan generar los reportes requeridos por el ente regulador para el cumplimiento de sus atribuciones conferidas y que adicionalmente hubiese permitido a ENTEL S.A. detectar el problema en forma más oportuna.

14. Respecto a que la ATT manifiesta que si bien existe un protocolo de aceptación entre el operador y su proveedor, el mismo no libera al recurrente de su responsabilidad por la incompatibilidad de sus equipos o una inadecuada configuración de los mismos; la ATT no identifica si el hecho se debe a incompatibilidad de equipos o a la configuración de los mismos, generando dos situaciones diametralmente opuestas en la operación de equipos de telecomunicaciones, omitiendo la valoración de información presentada en memorial 1601015 de fecha 7 de enero de 2016 cuando se remite para valoración correspondiente la cronología de eventos y análisis de LOGs de *switches* Huawei donde se comprueba claramente, y con justificativos técnicos precisos la ocurrencia de un hecho fortuito, imposible de prever y evitar; información remitida también al Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda mediante memorial 1608034; corresponde señalar que el Considerando 4 de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1687/2015 analizó todos los argumentos y las pruebas de descargo del operador. No se evidencia que se haya vulnerado el derecho al debido proceso, el principio de verdad material o dejado en indefensión al operador, ya que el proceso sancionador fue tramitado en sus distintas etapas. En cuanto a la vulneración del principio de verdad material, durante todo el proceso, la ATT requirió y recibió distintas pruebas a fin de que se establezca la verdad material del caso, considerando el *Acceptance Test* y el Reporte Interconexión Huawei -Cisco por cuanto significan las condiciones de prueba e implementación de los equipos comprometidos en dicho evento, y la recreación del mismo, evidenciándose, junto al resto de los documentos valorados, la verdad material del suceso.

Cabe reiterar que el "Documento de Pruebas y Protocolo de Implementación del Proveedor Huawei", permite establecer que el operador no adoptó las previsiones necesarias para precautelar el servicio. ENTEL S.A. señaló que en el caso presentado, "los eventos de caídas de Links originó que el VRRP Máster pase al Esclavo volviéndose este el *Master*, pero al restablecerse el Link y debido a una incompatibilidad en el protocolo, ambos *Switches* quedaron como MASTER, ocasionando un *Loop* el cual saturó en procesamiento al equipo CEoIP". Lo antes referido fue detectado de tal forma por el proveedor del operador, como consecuencia del evento en la recreación, cuyos resultados se encuentran descritos en el Reporte de Interconexión Huawei-Cisco. Aún en el supuesto de que el cambio de *Master a Master* del *Switch* principal y secundario se deba a caídas de links, el operador no especifica la capa del modelo OSI en la que sucedieron los eventos y nuevamente reconoce la incompatibilidad en el protocolo utilizado, aspecto únicamente atribuible a él, que tiene bajo su custodia, administración, configuración y uso, los equipos de su red; desvirtuándose el argumento referido a supuestas contradicciones que se hubiesen expresado al respecto.

15. En cuanto a que dentro del análisis realizado por la Autoridad Reguladora para dictar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE TL LP 116/2016, se evidenciaría que no se tomó en cuenta ni han sido considerados todos los elementos de prueba presentados por ENTEL S.A., vulnerando el derecho al debido proceso, el principio de verdad material, causando indefensión y la forma de la resolución la misma que debe ser fundamentada en cuanto a su objeto, en los





hechos, las pruebas y las razones de derecho que dan sustento al evento suscitado el 4 de agosto de 2015; es menester reiterar que la verificación de la documentación cursante en el expediente del caso permite determinar que se analizaron los argumentos y pruebas de descargo del operador, no evidenciándose que el acto impugnado haya vulnerado el derecho al debido proceso, el principio de verdad material o que haya dejado en indefensión al operador, puesto que el proceso sancionador observó y cumplió en su tramitación las distintas etapas previstas normativamente; contando el operador con la posibilidad de presentación y producción de pruebas. Se evidenció que el 4 de agosto de 2015, se produjo una interrupción indebida del servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil), a un número indiscriminado de usuarios, en consideración a las áreas reportadas por el operador, desvirtuándose el argumento de que tal interrupción se hubiese producido por caso fortuito o de fuerza mayor, emitiéndose la Resolución que al declararse probados los cargos atribuidos al operador impuso la sanción respectiva. En cuanto a la vulneración del principio de verdad material, no existe fundamentación suficiente que ponga en duda la verdad material establecida por el ente regulador. No se acreditó de qué forma el acto recurrido pudo causar indefensión al operador, puesto que aportó todas las pruebas que consideró pertinentes, además de que las mismas fueron consideradas oportuna y adecuadamente. La decisión de declarar probados los cargos formulados e imponerle la respectiva sanción, obedece al análisis de las pruebas aportadas que permitieron determinar la verdad material del caso y no a "simples deducciones" o "inferencias" como señala el recurrente.

16. Con referencia a que el sustento legal del recurso planteado se encuentra en el párrafo II del artículo 8, párrafo I del artículo 109, párrafo II del artículo 115 y el artículo 119 de la Constitución Política del Estado; los incisos c), d), y e) del artículo 4, el inciso e) del artículo 16, el artículo 47 de la Ley N° 2341; el párrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 y el artículo 30 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950; cabe precisar que toda vez que el recurrente se limitó a transcribir ciertas disposiciones constitucionales, normativas y reglamentarias sin motivar la relevancia de los mismos con relación al acto impugnado y tampoco argumentó de que manera ese acto pudo vulnerar tales disposiciones por lo que no corresponde pronunciamiento adicional alguno.

17. En cuanto a que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA-TL 0816/2012 vulneró los siguientes derechos al Debido Proceso, a la Defensa, a la Seguridad Jurídica, a la aplicación del Principio de Sometimiento Pleno a la Ley y al de aplicación del Principio de Verdad Material; tal como se expresó anteriormente las aseveraciones del operador en ese sentido carecen de la fundamentación suficiente ya que como quedó establecido las actuaciones del regulador se han enmarcado en lo normativamente previsto respetando el principio de sometimiento pleno a la Ley y la seguridad jurídica. Se ha constatado que se precauteló el derecho a la defensa del operador por lo que todo el trámite observó las normas referidas al debido proceso.

En relación al principio de Verdad Material, tal como se señaló, el mismo ha sido plenamente cumplido determinándose que la verdad material del caso es que el 4 de agosto de 2015 se produjo la interrupción del servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil) del operador por un periodo de 6 horas y 1 minuto, vulnerando el numeral 4 del artículo 5 de la Ley N° 164 que dispone que los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, así como el servicio postal, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma; el numeral 1 del artículo 54 de la Ley 164 que señala entre los derechos de los usuarios el acceder en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida a los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación y el numeral 2 del artículo 59 de la referida norma que dispone entre las obligaciones de los operadores el proveer en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida, los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación.

18. Respecto al principio de Tipicidad, el mismo busca evitar que se efectúen interpretaciones extensivas, hecho que en el caso no ocurrió ya que la Autoridad reguladora estableció que el operador incumplió la obligación impuesta por el numeral 2 del Artículo 59 de la Ley N° 164, al haber interrumpido indebidamente el Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil) a un número indiscriminado de usuarios el 4 de agosto de 2015, de 16:45 a 22:46, conforme a la información presentada por éste, especialmente la adjunta a las Notas SAR/1508025 y SAR/LIW 1508053, subsumiendo de esa manera su conducta en la infracción tipificada en el inciso e) del párrafo I del artículo 12 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 25950. Es





evidente que la definición de declarar probados los cargos formulados en contra del operador y de imponerle la respectiva sanción de días multa, obedece al análisis de las pruebas aportadas al proceso, y de ninguna manera en simples deducciones como señala el recurrente.

19. Por consiguiente, en el marco del inciso b) del Artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso c) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde rechazar el recurso jerárquico planteado por Jessica Pilar Montaña Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, en representación de ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016 de 28 de noviembre de 2016, y, 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 Jessica Pilar Montaña Quispe y Andy Álvaro Saavedra Guevara, 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 116/2016 de 28 de noviembre de 2016 y, en consecuencia, confirmarla totalmente.

Comuníquese, regístrese y archívese.

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

