



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

137

La Paz, 19 MAYO 2021

VISTOS: El recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, 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 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, 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 293/2019 de 23 de diciembre de 2019, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes formuló cargos en contra de ENTEL S.A., corrido en traslado (fojas 202 a 213).
2. A través de nota ENT-SGAR-E/2001033 de 09 de enero de 2020, ENTEL S.A., contestó a la formulación de cargos efectuada y presentó descargos (fojas 269 a 282).
3. Por Auto ATT-DJ-A TL 39/2020 de 17 de enero de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, dispone la Apertura de Término de Prueba (fojas 283 a 284).
4. Mediante nota ENT-SGAR-E/2002092 de 17 de febrero de 2020, ENTEL S.A., presenta argumentos y documentación correspondiente (fojas 285 a 315).
5. Mediante Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020, rectificadas a través de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 13/2020 de 21 de Julio de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes determinó lo siguiente: de acuerdo al Resuelve Segundo Declara Probados los Cargos formulados mediante la disposición primera del AUTO ATT-DJ-A TL LP 293/2019 de 23 de Diciembre de 2019, en contra de ENTEL S.A. por el incumplimiento a sus obligaciones contractuales establecidas en el inciso a) del numeral 7.05 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión (ahora Autorización Transitoria Especial) N°002/95 de 27 de noviembre de 1995 del Servicio Local de Telecomunicaciones, en lo que respecta al supuesto incumplimiento del valor objetivo de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local de Telecomunicaciones, para la gestión 2017, en las ASL's de: Llallagua con un valor de 86,79%; Villamontes con un valor de 94,23% y Yacuiba con un valor de 85,39%, al no haber alcanzado el valor objetivo mayor o igual al 95% de acuerdo a lo establecido contractualmente en el Anexo 7.05 (a). Por tanto, en su Resuelve Tercero Sanciona, de acuerdo a lo establecido en el punto resolutivo segundo, a la Empresa Nacional de Telecomunicaciones — ENTEL S.A., conforme a lo establecido en el numeral 1 del parágrafo 1 del inciso A del Anexo 16.01 del Contrato de Concesión (ahora Autorización Transitoria Especial) N°002/95 de 27 de noviembre de 1995 y según el informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 172/2020 de 12 de marzo de 2020, con las multas por ASL para Llallagua con Bs12.500,00.; Villamontes con Bs2.500,00 y Yacuiba con Bs97.500,00.

Asimismo, de acuerdo al Resuelve Quinto Declara Probados los Cargos formulados mediante la disposición segunda del AUTO ATT-DJ-A TL LP 293/2019 de 23 de Diciembre de 2019, en contra de ENTEL S.A. por el presunto incumplimiento a sus obligaciones contractuales establecidas en el inciso 10, numeral 1 de la Adenda al Contrato de Concesión (ahora Autorización Transitoria Especial) N° 002/95 de 27 de noviembre de 1995 del Servicio Local de Telecomunicaciones, en lo que respecta al incumplimiento del valor objetivo de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local de Telecomunicaciones, para la gestión 2017, en las ASL's de: La Paz con un valor de 92,76%; Oruro con un valor de 88,89% y Santa Cruz con un valor de 94,57%, al no haber alcanzado el valor objetivo mayor o igual al 95% de acuerdo a lo establecido contractualmente en el Anexo 7.05 (a). Por tanto, en su Resuelve Sexto se Sanciona, de acuerdo a lo establecido en el punto resolutivo Quinto, a ENTEL S.A., conforme a lo establecido en el numeral 1 del parágrafo 1 del inciso A del Anexo 16.01 del Contrato de



Concesión (ahora Autorización Transitoria Especial) N°002/95 de 27 de noviembre de 1995 y según su informe Técnico ATDFC-INF TEC LP 172/2020 de 12 de marzo de 2020, con las multas por ASL para La Paz con Bs77.500,00.; Oruro con 7.500,00Bs. y Santa Cruz con Bs5.000,00 (fojas 316 a 388).

6. El 13 de agosto de 2020, María Alejandra Caso Caballero, en representación de ENTEL S.A., interpuso recurso de revocatoria contra la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020, rectificadora con Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 13/2020 (fojas 390 a 413 vuelta).

7. El 25 de septiembre de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emite la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020, en la que resuelve rechazar el recurso de revocatoria interpuesto por María Alejandra Caso Caballero en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima - ENTEL S.A. el 12 de agosto de 2020 en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020, rectificadora a través de la Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 13/2020 de 21 de Julio de 2020, confirmando en consecuencia en todas sus partes el acto administrativo recurrido. Tal determinación fue asumida en consideración al siguiente análisis (fojas 414 a 458):

i) Sobre el agravio expresado por el recurrente, relativo al formato de cómputo de valores porcentuales objetivo de la medición de la meta, respecto al cual ese Ente Regulador habría utilizado "arbitrariamente dos (2) decimales sin aclarar el motivo de esta", manifiesta que en la RS 37/2020, se indicó que mediante Informe Técnico de Cierre se precisó que el Operador realiza una interpretación errónea en cuanto a la utilización de valores decimales, siendo que la condición contractual para ambas metas no especifica que se debe realizar redondeo o aplicar algún tipo de operación matemática para alcanzar valores enteros, es más en la descripción de la meta señala que el cálculo es una operación de división entre las solicitudes atendidas respecto al total de solicitudes, es en ese marco que dada la operación aritmética para obtener el valor medido, **se puede llegar a contar con valores decimales** por lo que el Ente Regulador no puede optar por realizar ningún tipo de ajuste o redondeo a dicho resultado siendo que supondría apartarse de los valores medidos para el operador evaluado.

Señala que el argumento planteado por el Operador es incorrecto al referir que esa Autoridad tomó datos equivocados que difieren al porcentaje por éste remitido, ya que el procedimiento utilizado por el Operador en cuanto a realizar el cálculo de la Meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" en base a las solicitudes efectivas dejando de lado aquellas solicitudes que fueron canceladas carece de sustento contractual, siendo que el Contrato de Concesión y la Adenda al Contrato de Concesión especifican de manera clara y precisa que el cálculo del valor anual debe realizarse en base al total de solicitudes y no así sobre las que el Operador realiza el cálculo, que son a las solicitudes que efectivamente instalan dejando de lado y sin justificación en el procedimiento y en los datos fuente **aquellas instalaciones canceladas y pendientes**, manifestando que en ese **aplica la condición contractual y evalúa la meta en base al total de solicitudes**. Precisa que en las mismas hojas de cálculo presentadas por el Operador en las fojas 4 y 5 de la Nota ENT-SGAR-E/2001033 (NOTA 2001033), éste realiza el redondeo de los valores para presentarlos en número entero hecho que lo favorece cuando se encuentra con un valor de incumplimiento, aseverando que como Ente Regulador no puede efectuar dicha operación en busca de favorecer al Operador, siendo que el proceso de verificación y evaluación de la meta es seguido en base al resultado obtenido por el Operador, el cual según reza la condición contractual debe alcanzar o superar el valor de 95% para el Contrato de Concesión y la Adenda al Contrato de Concesión.

Indica que pese a la fundamentación expuesta en la RS 37/2020, el recurrente se limitó a señalar que ese Ente Regulador habría utilizado "arbitrariamente dos (2) decimales sin aclarar el motivo de esta", y que "dejó de lado su observación al mismo, respecto a que en ninguna parte del Contrato de Concesión describe el uso de decimales, dos (2) o más para efectuar el cómputo final de los resultados porcentuales encontrados por su entidad y la consultora ITEAM S.R.L. que corresponden al valor objetivo de la meta (...)", ya que el marco normativo contractual establece que el porcentaje para alcanzar la meta corresponde a un valor sin decimales del 95%, por lo que la ATT y la nombrada consultora "de manera arbitraria" habrían utilizado decimales para



obtener valores y resultados en su desmedro, como es el caso del ASL de Santa Cruz, cuyo valor medido es del 94,57%, indicando que se incumplió la meta respecto al valor objetivo establecido mayor o igual a 95%.

Al respecto, la Resolución de revocatoria expresa que en el Informe Técnico 336/2020, concluyó que ese es un argumento recurrente del Operador, el cual pretende ser favorecido por un redondeo que no está establecido en el Contrato de Concesión; citando como ejemplo que en el caso de presentar un incumplimiento con valor 94,51, al momento de redondearse (como plantea ENTEL S.A.) se vuelva en un valor de cumplimiento (95%), por lo que el operador no puede argumentar que se realice dicha práctica siendo que induciría al error a todo el proceso de verificación.

Señala que los contratos de concesión 002/96 y la adenda al 002/96 muestran el valor objetivo al cual debe llegar el operador y no así como pretende interpretar erróneamente ENTEL S.A., que es una regla de cálculo que deba asumir el regulador. Manifestando que esa interpretación errónea, es confirmada cuando al momento de realizar la evaluación de la meta se tiene una relación de cantidades que al efectuarse el cálculo resulta un valor con decimales, en la mayoría de los casos y en consecuencia, el ente regulador al momento de emitir la evaluación de la meta se rige bajo los estamentos establecidos en el contrato de concesión.

Toma el mismo ejemplo planteado por ENTEL S.A., en la ASL de Santa Cruz, donde se tiene un total de 258 solicitudes de instalación generadas en la gestión 2018, de las cuales 244 fueron ejecutadas dentro del plazo previsto en el contrato, es por tanto que para encontrar el valor verificado se debe realizar la relación de las instalaciones ejecutadas en plazo respecto al total de instalaciones ($244/258 \cdot 100\%$), es en ese marco que ENTEL S.A. obtuvo un valor de 94.57%, aseverando que del ejemplo detallado, se identifica que las variables utilizadas para el cálculo no son arbitrarias sino que responden al cálculo relacional que reza la condición contractual, en cuyo caso, el resultado obtenido de realizar la división entre las solicitudes atendidas en plazo respecto al total de solicitudes, debe ser expuesto de manera transparente, dentro el proceso de evaluación, indicando que en ese sentido se evidencia que dicho resultado no logró alcanzar la meta fijada en el contrato (95%). Determinando que el argumento planteado por el operador carece de sustento contractual y su argumento tiende a solicitar que el regulador redondee los valores verificados haciendo que el proceso de verificación tienda al error, siendo que además de dicho hecho el valor objetivo es un valor al que debe llegar el operador y no así una regla de determinación ni mucho menos insta al regulador a presentar en valores enteros los valores verificados".

Expone que en ningún momento ese Ente Regulador actuó de manera arbitraria al haber expuesto los valores obtenidos por el recurrente en la evaluación de la Meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión", pues del cálculo que se efectúa, como se tiene dicho, resulta posible la obtención de valores con decimales, sin que ello suponga contradicción alguna con el criterio expuesto en la RS 37/2020, pues lo que se dejó claramente establecido fue que, según la condición contractual, no se especifica que se deba realizar **redondeo o aplicar algún tipo de operación matemática** para alcanzar valores enteros, por ello, si bien es posible, en el cálculo que se efectúa para obtener el valor medido, obtener resultados con decimales, lo que no es posible es realizar el redondeo al que se refiere el recurrente, toda vez que el valor objetivo, según la condición contractual, es claro al señalar que éste debe ser mayor o igual a 95%.

ii) Manifiesta con relación al argumento relativo a que ese Ente Regulador señaló que carece de sustento contractual dejar de lado las solicitudes que fueron canceladas según el Contrato de Concesión y que, según la Adenda al Contrato de Concesión, para el cálculo de los porcentajes de tiempo máximo de conexión, se considerarán tanto las solicitudes de instalaciones nuevas, así como las de traslados, empero, según el recurrente, ese texto no establece para el cálculo aquellas solicitudes de instalación canceladas y/o pendientes, manifiesta que, acorde a lo concluido en el Informe Técnico 336/2020, "(...) el procedimiento utilizado por el operador en cuanto a realizar el cálculo de la meta Tiempo Máximo de Espera para Conexión en base a las solicitudes efectivas dejando de lado aquellas solicitudes que fueron canceladas, carece de sustento contractual, siendo que el contrato de concesión especifica de manera clara y precisa que el cálculo del valor anual debe realizarse en base al total de solicitudes y no así sobre las que ENTEL S.A. realiza el cálculo que son las solicitudes que efectivamente instalan dejando de



lado y sin justificación en el procedimiento y en los datos fuente aquellas instalaciones canceladas y pendientes, precisando que todas las solicitudes canceladas por el usuario antes del plazo establecido en el contrato de concesión se las considera como instalaciones efectivas en plazo (a favor del administrado), dado que es el usuario quien efectúa dicha cancelación y no es de responsabilidad propia de ENTEL S.A., y es en ese entendido que ese Ente Regulador aplica la condición contractual de manera tácita y evalúa la meta en base al total de solicitudes, además de confirmar lo ya señalado en el informe de inicio de proceso que el procedimiento de ENTEL S.A. no se adecua a lo señalado en el contrato de concesión".

Manifiesta que si bien el Contrato de Concesión y la Adenda al Contrato de Concesión especifican que el cálculo del valor anual debe realizarse en base a las solicitudes de instalaciones nuevas así como las de traslados, ello implica que tal cálculo deberá realizarse sobre el total de solicitudes, no previendo tales condiciones contractuales exclusión alguna, por lo que excluir las instalaciones canceladas y pendientes, no se ajusta a tales condiciones.

iii) Acerca de los agravios expuestos por el recurrente, respecto al redondeo de los valores para presentarlos en número entero, sería una interpretación incorrecta y fuera de lugar, pues toda vez que las condiciones contractuales establecen como porcentaje de la meta el valor de 95%, porcentaje sin decimales, por lo que solicitó que se corrijan los valores objetivo, en base al marco contractual, sin el uso de decimales en el cómputo de los resultados alcanzados, ya que contractualmente no incluye decimales. La Resolución de Revocatoria, manifiesta que en ningún momento ese Ente Regulador actuó de manera arbitraria al haber expuesto los valores obtenidos por el recurrente en la evaluación de la Meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión", pues del cálculo que efectuó, resulta posible la obtención de valores con decimales, sin que ello suponga contradicción alguna con el criterio expuesto en la RS 37/2020, y dejó claramente establecido que, según la condición contractual, no se especifica que se deba realizar redondeo o aplicar algún tipo de operación matemática para alcanzar valores enteros, indicando que si bien es posible, en el cálculo que se efectúa para obtener el valor medido, obtener resultados con decimales, lo que no es posible es realizar el redondeo al que se refiere el recurrente, toda vez que el valor objetivo, según la condición contractual, es claro al señalar que éste debe ser mayor o igual a 95%. Señalando que no corresponde atender la pretensión del recurrente de que se corrijan los valores objetivo, sin el uso de decimales, por lo que ello, indudablemente, supondría que ese Ente Regulador efectúe un redondeo que no se encuentra permitido contractualmente.

Señala respecto a la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 39/2019 de 26 de marzo de 2019, citada por el recurrente, en la que no se utilizaron decimales en los valores medidos, cita lo expuesto en el Informe Técnico 336/2020, el cual expresa: "(...) como señala ENTEL S.A. que efectivamente la disposición de cálculo del valor verificado para la gestión 2016 expresaba un valor entero, mismo que corresponde a la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 39/2019, en consecuencia, al haber evaluado el proceso de evaluación para la gestión 2017, referente a los contratos de concesión, pudo evidenciar que el Ente Regulador podría generar indefensión al operador a partir de no mostrar el valor obtenido real; argumentando además que las gestiones anteriores a la evaluación 2016, se mostraron los valores resultantes del cálculo efectuado en las distintas metas de calidad y expansión con decimales de dichos valores de cumplimiento, trayendo a colación los casos anteriores y posteriores a la evaluación de la gestión 2016 en los que ese Ente Regulador obtuvo valores con decimales. Así, se tiene que en la verificación de metas gestión 2013, 2014 y 2015.

Para cuyo efecto muestra imágenes de valores verificación de metas gestión 2013 — ENTEL S.A. meta Tiempo Máximo de Espera para conexión, Informe ATT-DFC-INF TEC LP 965/2015, resultados notificados a ENTEL S.A., mediante AUTO ATT-DJ-A TL LP 1436/2015 y Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 623/2016; valores verificación de metas gestión 2014 — ENTEL S.A. meta Tiempo Máximo de Espera para conexión, Informe ATT-DFC-INF TEC LP 1071/2016, resultados notificados a ENTEL S.A., mediante AUTO ATT-DJ-A TL LP 1484/2016 y Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 51/2017, respecto a la cual se dictó la Resolución de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP86/2017 de 08 de agosto de 2017; valores verificación de metas gestión 2015 - ENTEL S.A. meta Tiempo Máximo de Espera para conexión, Informe ATT-DFC-INF TEC LP 983/2017, notificado mediante AUTO ATT-DJ-A TL LP 1428/2017 y Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 93/2018. Señalando además dicho informe que en busca de



la verdad material del proceso de verificación de metas para los informes de la gestión 2017 en adelante fue ajustada a derecho los valores verificados, precautelando que el administrado pueda conocer el valor medido, en cada una de sus metas de calidad y expansión, citando al efecto los Valores verificación metas gestión 2017-ENTEL S.A. meta Tiempo Máximo de Espera para conexión informe ATT-DFC-INF TEC LP 672/2019, notificado a ENTEL S.A. mediante AUTO ATT-DJ-A TL LP 293/2019 y Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020. Adjuntando al efectos cuadros referenciales. Adicionando que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 39/2019 de 26 de marzo de 2019 citada por el recurrente fue dejada sin efecto por la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 65/2019 de 29 de mayo de 2019, motivo por el cual fue dictada la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 94/2019 de 28 de junio del mismo año.

Afirma en atención a lo expuesto en el Informe Técnico 336/2020, que si bien a tiempo de realizar la verificación de la meta en cuestión de la gestión 2016, se reflejaron valores en números enteros, tal circunstancia fue ajustada a derecho y a lo contractualmente previsto para la gestión 2017, tal como se venía haciendo en las gestiones 2013, 2014 y 2015, habiendo este Ente Regulador, en la RS 37/2020, enmendada por la RA FIS 13/2020 expuesto de manera fundamentada los motivos por los cuales no correspondía efectuar redondeo alguno para alcanzar valores enteros.

iv) En cuanto al argumento expuesto por el recurrente referido a que de la revisión realizada con los mismos respaldos contenidos en el CD presentado como prueba, reprocesó la información, vaciando a detalle todas las fechas encontradas en las diferentes OTs y Formularios de Demora de instalación al archivo fuente entregado para efectuar el cruce y comparación de fechas, que corresponden a los documentos que respaldan las diferentes situaciones de fuerza mayor ajenas al Operador de responsabilidad del usuario final, que ocasionaron la demora en la ejecución de trabajos de instalación y que están avaladas por la firma del usuario final como prueba de que el servicio fue instalado, habiendo obtenido un cómputo diferente al obtenido por ese Ente Regulador; la Resolución de Revocatoria hace referencia al Informe Técnico 336/2020, el que concluyó: *"se debe precisar que la verificación de las fechas presentes en las ordenes de trabajo y las presentes en el archivo fuente, fueron debidamente analizadas mismas que se justificaron en la resolución sancionatoria y al encontrarse que las fechas no coincidían no se consideraban como válidos los descargos presentados por el operador"*; asimismo, dentro del análisis presente en el considerando 4 de la resolución sancionatoria se dejó establecido que para considerar válido el formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos en la OT debe tener como constancia la fecha de la 1ra visita realizada por el técnico. Esto debido a que en muchas justificaciones solo se cuenta con los datos de finalización que son el formulario de justificación, por ende, al no tener evidencia que la 1ra visita fue efectuada dentro del plazo del contrato no puede considerarse un descargo válido el simple hecho de contar con el formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos, esto en pos de velar por la debida diligencia que debe hacer el operador ante el usuario. Asimismo, se debe dejar en claro que las OTs (ordenes de Trabajo), no se encuentran estandarizadas, por tanto muchas no cuentan con la evidencia de la primera visita (...)" presentando un ejemplo en imagen obtenido de los descargos presentados en el CD de la nota ENT-SGAR-E/2001033, ASL La Paz (...) Indicando que ese tipo de OT solo cuenta con las fechas de inicio de instalación presente en la parte superior y la fecha de ejecución en la parte inferior, la cual concuerda con la fecha del formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos. En consecuencia, en aquellas ordenes de trabajo que tienen el formato indicado precedentemente y las fechas de inicio de solicitud y fecha fin de ejecución sobrepasan los 15 días establecidos en el contrato para la instalación del servicio, no fueron consideradas (ejecución fuera de plazo) debido a que no existe constancia de la primera visita efectuada por el usuario.

Por otra parte, el precitado informe, presenta como ejemplo una Orden de trabajo obtenido de los descargos presentados en el CD de la nota ENT-SGAR-E/20010 33, ASL La Paz); haciendo notar que: "El cuadro superior indica la fecha de solicitud de instalación y el cuadro inferior muestra dos fechas específicas, FECHA 1ER ENVIO que es la fecha en la que el técnico se apersonó donde el usuario y este solicitó la instalación en una fecha posterior a la fecha establecida en el contrato, en consecuencia la otra fecha denominada FECHA EJECUCION contiene la fecha de instalación del servicio la cual coincide plenamente con la fecha del formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos"; exponiendo la imagen de la



citada Orden de Trabajo. Enfatizando que: "El análisis presente en el considerando 4 de la resolución sancionatoria, contiene la fundamentación y motivación referente a la revisión de los antecedentes de la OTs de la nota en el CD de la nota ENT-SGAR-E/2001033, así como el anexo presente en el memorial con número de cite: 2008037 de fecha 12 de agosto de 2020 (...)"

Señala que se demuestra que el análisis del ente regulador se basa en constatar que existió la 1ra visita efectuada por el técnico al momento de efectuar la instalación (mismo que debe estar dentro del plazo establecido en el contrato de concesión), hecho que valida el formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos, por tanto aquellas OTs que no cuentan con dicho respaldo fueron consideradas como no atendidas en plazo, razón por la cual el argumento presentado por el operador carece de fundamento".

Adicionalmente a lo señalado, respecto a las supuestas situaciones de fuerza mayor alegadas por el Operador, manifiesta que tales no resultan en argumentos suficientes para desvirtuar las determinaciones contenidas en la RS 37/2020 rectificada por la RA FIS 13/2020, máxime si se considera que una causal de fuerza mayor es entendida como todo acontecimiento que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse, lo que, en consecuencia impide el cumplimiento de la obligación, causal que debe ser debidamente probada por quien la invoca, lo cual en el caso de autos no sucedió, toda vez que en el Anexo A al recurso de revocatoria el recurrente no identificó de manera alguna qué casos responderían a situaciones de fuerza mayor, indicando que ese Ente Regulador no puede suplir tal falta de argumentación.

Manifiesta que llega a la convicción de que pese a que el recurrente efectuó un reprocesamiento de la información presentada, éste, en función al criterio técnico vertido, no desvirtúa las determinaciones plasmadas en la RS 37/2020 rectificada por la RA FIS 13/2020, **toda vez que para considerar válido el formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos, la OT debe tener como constancia la fecha de la primera visita realizada por el técnico, ello a efectos de verificar si se atendió la solicitud en el plazo de 15 días que establece el contrato**, lo cual valida la información plasmada en el formulario de justificación por demoras.

v) En cuanto a los agravios expuestos por el recurrente, relativos al cálculo de la sanción y lo establecido en el numeral 1, párrafo I del inciso A del Anexo 16.01 del Contrato de Concesión, en función al reprocesamiento de los respaldos presentados efectuado por éste mismo, que como resultado darían una multa menor a ser aplicada al Operador, por lo que pidió que se considere tal procesamiento, resaltando que la ATT y la Consultora ITEAM S.R.L. denotan "una falta de valoración y entendimiento a la documentación presentada en los respaldos magnéticos entregados en su nota ENT-SGAR-E/2001033, determinando el supuesto incumplimiento de la meta y derivando en una sanción impuesta a ENTEL S.A., que son aclarados en Anexo A", la Resolución de Revocatoria hace referencia a las conclusiones del Informe Técnico 336/2020 que señala: "La cantidad de solicitudes presentada por ENTEL S.A., es menor a la calculada por el ente regulador, esto de acuerdo al análisis descrito en la resolución sancionatoria en su considerando 4, que ENTEL S.A. utiliza las solicitudes efectivamente ejecutadas dejando de lado aquellas pendientes e instaladas y por ende no utilizando el total de solicitudes, es por tanto que el cálculo utilizado por ENTEL S.A. no puede ser considerado dado que el mismo no obedece las condiciones de calcular la meta en base al total de solicitudes; por otra parte, se evidencia la utilización del redondeo por parte de ENTEL S.A. usado a fin de favorecer la obtención del valor medido; sin embargo, se presenta una contradicción dado que el operador redondea el valor medido pero para el cálculo de la meta muestra los valores en decimales, (...)", en consecuencia, el ente regulador efectúa el cálculo del valor medido respetando la condición contractual y obteniendo el valor efectivamente resultante del cálculo matemático, mencionando que por tanto el argumento presente en el inciso c) del memorial con número de cite: 2008037 de fecha 12 de agosto de 2020, carece de sustento; y el cálculo efectuado por ese Ente Regulador obedece a los estamentos de los contratos de concesión (002/96 y adenda al 002/96), calculando el valor medido y la sanción en base al total de solicitudes de instalación de la gestión evaluada". Afirmando que en consecuencia, los argumentos planteados por el recurrente respecto a una multa menor no resultan atendibles.

Adicionalmente, en cuanto a lo sostenido por el recurrente en sentido de que la ATT y la Consultora ITEAM S.R.L. denotan una falta de valoración y entendimiento a la documentación



presentada en los respaldos magnéticos entregados en su nota ENT-SGAR-E/2001033, determinando el supuesto incumplimiento de la meta y derivando en una sanción impuesta a ENTEL S.A., que son aclarados en Anexo A, destaca que su argumento no resulta atendible, en el entendido de que no concurrió falta de valoración a la prueba presentada por el Operador, y distinto es el hecho de que producto de tal valoración, ese Ente Regulador haya llegado a la convicción de que, en efecto existió incumplimiento a la Meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" correspondiendo, en consecuencia, imponer una sanción.

vi) En función a las conclusiones expuestas previamente, respecto a los agravios expuestos por el recurrente que fueron plasmados en el numeral 5 de la parte considerativa segunda de esta Resolución, respecto a que la ATT no se habría pronunciado tomando en cuenta todos y cada uno de los argumentos y pruebas presentadas por el operador, señala que éste se limitó a verter tal afirmación que resulta genérica, sin especificar qué argumento o qué prueba no habría sido considerada por ese Ente Regulador, por lo que tal extremo no permite a esa instancia efectuar mayor análisis al respecto, debiendo tomarse en cuenta que a tiempo de dictar la RS 37/2020 se consideró la totalidad de la información expuesta y documentación presentada por el ahora recurrente. Manifestando que en ese entendido, no se ha vulnerado, de manera alguna, el principio de legítima defensa, protegido por el debido proceso, en su triple dimensión de principio, garantía y derecho, pues, y que de acuerdo en el entorno expuesto por el recurrente, no se lo ha colocado, en ningún momento, en estado de indefensión, pues éste, durante la tramitación del procedimiento sancionatorio ha gozado y ejercido plenamente su derecho a la defensa, habiendo sido debidamente notificado con la formulación de cargos, en respuesta a la cual solicitó la apertura de término de prueba, requerimiento que fue atendido favorablemente, habiendo éste aportado la prueba que consideró pertinente a su defensa, habiendo, también, formulado el recurso de revocatoria que ahora se resuelve, en cuya tramitación también pudo ejercer plenamente su derecho a la defensa.

Argumenta también que al no haberse omitido la valoración de prueba ni la atención a los argumentos expuestos por el Operador, no se ha vulnerado el debido proceso en el contexto expuesto por el recurrente, quien citó doctrina, así como jurisprudencia relativa a la importancia del debido proceso. Señalando que, si bien el recurrente expuso que ese Ente habría vulnerado el elemento congruencia del debido proceso, éste se limitó a enunciarlo y a desarrollar sus postulados, sin haber señalado de qué manera esta Autoridad habría generado la acusada vulneración; manifestando que no corresponde efectuar mayores precisiones al respecto.

vii) Añade acerca de los argumentos citados por el recurrente sobre las previsiones normativas de los incisos c), d) y e) del artículo 4, inciso e) del artículo 16 y el artículo 47 de la Ley N° 2341, además del párrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el D.S. N° 27172, sobre la base de los cuales señaló que remitió pruebas, datos y documentación respaldatoria oportunamente para desvirtuar el cargo impuesto, y que el hecho de que supuestamente hayan sido insuficientes, implicaba que se deba aplicar el principio de "informalidad", por el cual se debió requerirle proporcionar mayores pruebas y no "forzar la adecuación de una infracción", por lo que se habrían vulnerado los derechos al debido proceso, a la aplicación del principio de sometimiento pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad y de verdad material, expone que el principio de Informalismo, acorde a la jurisprudencia establecida por el Tribunal Constitucional Plurinacional mediante la Sentencia Constitucional 0642/2003-R de 08 de mayo de 2003, "... consiste en la excusación de la observancia de exigencias formales no esenciales y que pueden cumplirse después, por ejemplo la errónea calificación del recurso; la excusación referida, debe ser interpretada siempre a favor del interesado o administrado, pues traduce la regla jurídica in dubio pro actione, o sea, de la interpretación más favorable al ejercicio al derecho a la acción, para asegurar, más allá de las dificultades de índole formal, una decisión sobre el fondo de la cuestión objeto del procedimiento. Por consiguiente en virtud a ese principio de informalismo, la autoridad administrativa podrá interpretar el recurso no de acuerdo a la letra del escrito, sino conforme a la intención del recurrente, corrigiendo equivocaciones formales de los administrados; empero, si bien, la administración pública debe interpretar la actividad del administrado siempre a su favor, esa interpretación tiene sus alcances y límites, y está contenida en el hecho de que no puede suplir ni favorecer la dejadez o negligencia del administrado". Indicando que en el marco de lo expuesto, cualquier argumentación o planteamiento de defensa incompleto, errado u omitido en la contestación a una formulación de cargos no puede ser sustituida de oficio por esa Autoridad. Aseverando que no es cierto ni evidente que se haya





vulnerado el debido proceso, ni el derecho a la aplicación de los principios de sometimiento pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad y de verdad material, máxime si se considera que el recurrente se limitó a señalar que habría existido tal vulneración, sin haber señalado de qué manera esa Autoridad habría generado la acusada vulneración; concluyendo que no corresponde efectuar mayores precisiones al respecto.

viii) Alega que esa autoridad llega a la convicción de que el recurrente no ha logrado enervar las determinaciones contenidas en los puntos dispositivos segundo, tercero, quinto y sexto de la RS 37/2020, rectificadas por la RA FIS 13/2020, no habiendo éstas afectado sus legítimos derechos e intereses, por lo que no corresponde atender favorablemente su pretensión de que se revoque el acto impugnado, dejando sin efecto la sanción impuesta.

8. En fecha 13 de octubre de 2020, María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., presentó recurso jerárquico en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020 ante el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, exponiendo los siguientes argumentos (Fojas 459 a 477):

Indica que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020, dejó de lado y no corroboró contractualmente el formato de cómputo de los valores porcentuales objetivo de la medición de la meta, utilizando arbitrariamente dos (2) decimales, sin aclarar el motivo de la misma, así como no alcanzó a analizar con claridad las pruebas de descargo presentadas al ente regulador acorde al contenido del CD entregado en Anexo a la Nota ENT-SGARE/2001033 del 09/01/2020 con registro ATT N° LP#439, produciéndose una injustificada sanción en contra de ENTEL S.A., nuevamente confirmada mediante la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, por incumplimiento a la Meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones para la gestión 2017, pasando a describir:

LA ATT INCUMPLIENDO LO CONTRACTUALMENTE ESTABLECIDO, UTILIZÓ DECIMALES PARA LA EVALUACIÓN DE LA META TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN.

i) Manifiesta que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020, rectificadas mediante Resolución Administrativa ATT-DJ-RA-FIS TL LP 13/2020 de 21 de Julio de 2020, donde el ente regulador invoca claramente lo establecido en el Contrato de Concesión 002/95, el Anexo 7.05 (a) y la Adenda al Contrato de Concesión del Servicio Local de Telecomunicaciones, (exhibiendo una imagen de lo especificado en el citado contrato) deja de lado su observación al mismo, respecto a que en ninguna parte del Contrato de Concesión describe el uso de decimales, dos (2) o más, para efectuar el cómputo final de los resultados porcentuales encontrados por dicha entidad y la consultora ITEAM S.R.L. que corresponden al valor objetivo de la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN", indicando que como se puede observar en el marco normativo contractual establecido, que el porcentaje para alcanzar la meta corresponde a un valor sin decimales de 95%, lo que demostraría que, el ente regulador y la consultora ITEAM S.R.L. de manera arbitraria, sin aclarar el motivo de ese manejo, habrían utilizado decimales para obtener valores y resultados en desmedro de Entel S.A., pudiendo inclusive utilizar uno (1), dos (2) o más decimales sin justificación alguna, como es el caso hipotético del ASL de Santa Cruz, cuyo valor medido es del 94,57%, utilizando dos (2) decimales, indicando que incumplió la meta respecto al valor objetivo establecido mayor o igual a 95%, mostrando imagen capturada de su ejemplo.

Expresa que verificó y analizó el Informe Técnico, el cual indica que, de acuerdo al procedimiento que utiliza Entel S.A. para el cálculo de la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" en base a las solicitudes efectivas dejando de lado aquellas solicitudes que fueron canceladas carece de sustento contractual, señalando también que en procesos de verificación anteriores; se puede evidenciar, que conforme a lo establecido en el Anexo 7.05 (a), Nota: (b) del Contrato de Concesión 002/95, indica: "Nota: (b) Para el cálculo de los porcentajes de tiempo máximo de conexión se considerarán tanto las solicitudes de instalaciones nuevas así como las de traslados." en cuyo texto no establece para el cálculo aquellas solicitudes de instalación canceladas y/o pendientes, dejando de lado la aclaración respectiva que motive una revisión y análisis pertinente en el proceso, exhibiendo una figura capturada de lo previsto en el citado inciso.



Asimismo hace referencia al Numeral 2.1.2., Inciso A, Nota: (a) de la Adenda al Contrato de Concesión 002/95, que indica: **"Notas: (a) Para el cálculo de los porcentajes de tiempo máximo de conexión se considerarán tanto las solicitudes de instalaciones nuevas así como las de traslados", manifestando que dicho texto no establece para el cálculo aquellas solicitudes de instalación canceladas y/o pendientes, como se muestra en la figura capturada de lo establecido en dicho artículo.**

De igual manera haciendo referencia Informe Técnico y en cuanto a que Entel S.A. estaría realizando el redondeo de los valores para presentarlos en un número entero, entendiéndose como un hecho intencional para favorecer cuando se encuentran con un valor de incumplimiento; el recurrente aclara que dicha interpretación a la que concluyó la ATT no es correcta y está fuera de lugar, ya que si se observa claramente lo descrito, de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del numeral 7.05 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión, el Anexo 7.05 (a) del señalado Contrato y de acuerdo a lo establecido en el inciso 10, numeral 1 y el inciso A, numeral 2.1.2. de la Adenda al Contrato de Concesión, se establece como porcentaje de la meta el valor de 95%, porcentaje sin decimales.

Expone respecto al valor objetivo de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local que establece un porcentaje mayor o igual a 95% sin decimales, señalando que habiendo efectuado una revisión y análisis en base a conceptos matemáticos básicos que les permita efectuar una operación aritmética para lograr obtener como resultado un 95% exacto en base a las variables que se utilizan en la medición de esta meta, toma como ejemplo el supuesto incumplimiento en el ASL de Santa Cruz; cuyo valor medido es del 94,57% con dos (2) decimales, cálculo efectuado por la ATT, pasando a describir el siguiente análisis de datos tomados:

ASL de SANTA CRUZ periodo anual de la gestión 2017;

A = 258, es igual al total de Solicitudes de Instalación o Traslado;

B = 244, es igual al total de Instalaciones o Traslados Ejecutados en Plazo;

El Porcentaje de Instalaciones y Traslados Ejecutadas dentro de Plazo se obtiene efectuando la operación aritmética $(B/A)*100$ dando como resultado 94,57%, valor que no es mayor ni igual a 95% o 95,00% con dos (2) decimales, según cálculo ATT;

Por lo tanto, observa que para alcanzar un 95% o 95,00% exactos, se tendría que utilizar obligatoriamente decimales en la variable B sumando a ésta el valor de 1,10 obteniendo que la variable B sea igual a 245,10 con lo cual realizando la operación aritmética $(B/A)*100$ obtendría el valor objetivo de 95,00% exactos y cuyo dictamen final se tendría como cumplida y aceptada por parte del regulador, enfatizando que no es posible de realizar y aplicar porque las solicitudes de instalación o traslado objeto de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, obedecen a computar números naturales (enteros) que se puedan contar (no se usa decimales para efectuar un conteo) los cuales obedecen a fundamentos básicos de las matemáticas próximos a la realidad humana inmediata y se usan en las operaciones sencillas de suma, resta, multiplicación y división, y cuyos números naturales son denotados por el símbolo N o $N^* = \{0, 1, 2, 3, 4, \dots\}$.

Afirma que las variables A y B denotadas por la ATT para efectuar el cálculo de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, corresponden a números naturales a los cuales no es posible de utilizar y aplicar decimales (0,1; 1,10; 0,576; etc.) porque obedecen a un hecho de conteo real de solicitudes de instalación o traslado de servicio, indicando que para poder alcanzar con exactitud el valor mayor o igual a 95% establecido contractualmente en la meta, en ningún caso es procedente el uso de decimales ya que se cambiaría la naturaleza de las variables A y B para alcanzar el valor objetivo con exactitud.

Manifiesta que la operación aritmética (B/A) , corresponde en este caso a la representación de un cociente o fracción (B/A) de dos números naturales enteros, donde A necesariamente debe ser distinto de cero (0) y mayor o igual que B cuya operación da como resultado un número racional, por lo que para alcanzar el valor objetivo exacto de 95%, se tendría que efectuar dicha operación con los siguientes valores: $(245,10 / 258) * 100 = 95\%$ para cumplir la meta con exactitud, aspecto que no es posible de realizar ya que A y B son números naturales que pueden contarse



objeto de la evaluación de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, donde se cuentan las solicitudes de instalación o traslado que efectúan los usuarios de este servicios y cuyo objeto obedece a un registro de solicitud y los documentos físicos que firma dicho usuario como respaldo del servicio requerido.

En ese sentido, afirma que el ente regulador incurrió en un grave error matemático al utilizar decimales en el valor objetivo de 94,57% y que a la vez obliga a que en la variable B se utilice también decimales, extremo que no corresponde a la naturaleza numérica de dicha variable con la realidad del objeto de la meta, por el solo hecho que el valor de 94,57% con dos (2) decimales obtenido por la ATT determina un supuesto incumplimiento en desmedro de Entel S.A., aspecto que obligó al operador a evaluar y analizar cómo podría llegar con exactitud al valor mayor o igual a 95% establecido contractualmente en la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, señalando que el ente regulador omitió considerar: 1. Cuál el propósito y motivo de la utilización de decimales en el cómputo del valor objetivo de la meta efectuado por la ATT en el uso arbitrario de 2 cifras decimales (a diferencia de 1, 3, 4 o más cifras) o no; 2. La probabilidad de alcanzar con exactitud el valor objetivo de la meta es mínima o nula ya que se tendría que utilizar decimales en las variables A o B incurriendo en un error matemático acorde al objeto y naturaleza de la meta; 3. No es admisible que el valor de 94,57% corresponde a un incumplimiento de la meta por el hecho de utilizar decimales, para el caso de análisis del ASL de SANTA CRUZ y otros en adelante.

Por lo que solicita que la ATT recalcule y corrija los valores objetivo, sin considerar decimales en el cómputo de los resultados alcanzados, ya que contractualmente no se establece ni se evidencia dicha inclusión de decimales, tomando en cuenta el análisis efectuado líneas arriba en base a los aspectos matemáticos expuestos y hechos que perjudicarían la interpretación, el cómputo y otros factores reales en desmedro de Entel S.A.

LA ATT NO VALORÓ DEBIDAMENTE LA DOCUMENTACIÓN Y PRUEBA APORTADAS POR ENTEL S.A.

ii) Expresa que con base al principio de verdad material efectuó los descargos por cada una de las ASL sujetas a incumplimiento en la gestión 2017, y se remitió a la ATT en Anexo a la Nota ENT-SGAR-E12001033 del 09/01/2020 con registro ATT N°LP#439 en medio magnético (1-CD) un total de 171 solicitudes a nivel nacional con la documentación de respaldo, Ordenes de Trabajo (OT's) de instalaciones y los respectivos formularios de justificación de la demora, en honra a lo ejecutado, información que cursa en el expediente administrativo del proceso, pidiendo sea valorada para el cumplimiento del valor objetivo en las áreas que presuntamente fueron incumplidas, y que de acuerdo al análisis de cada archivo y la evaluación del contenido de dicha información efectuada por la ATT, resuelven declarar probados los cargos y sancionar en lo que respecta al incumplimiento del valor objetivo de la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones para la gestión 2017, habiendo extraído cuadros en imagen de las ASL's de Llallagua, Villamontes, Yacuiba, La Paz, Oruro y Santa Cruz.

Manifestando que efectuó la revisión a detalle de la información contenida en los archivos remitidos de las ASL's presuntamente incumplidas acorde a las causas indicadas en cada una de dichas ASL's de acuerdo a lo descrito en su CONSIDERANDO 4: ANÁLISIS TECNICO Y LEGAL en los puntos para el ASL de LA PAZ, LLALLAGUA/UNCIA, ORURO, SANTA CRUZ, VILLAMONTES y YACUIBA respetivamente; por lo que, producto de la revisión realizada con los mismo respaldos de información contenida en la entregada del CD anexo a nuestra nota ENT-SGAR-E/2001033, procedió a reprocesar la información vaciando a detalle todas las fechas encontradas en las diferentes Órdenes de Trabajo y Formularios de Demora de instalación al archivo fuente entregado para efectuar el cruce y comparación de fechas; como se muestra en ANEXO-A, información contenida en medio digital un (1) CD, que corresponden a los documentos que respaldan las diferentes situaciones de fuerza mayor ajenas a ENTEL S.A. de responsabilidad del usuario final, que ocasionaron la demora en la ejecución de los trabajos de instalación y que se encuentran avaladas por la firma del usuario final como prueba fehaciente que el servicio fue instalado, obteniendo el siguiente cómputo: Del total de "Ordenes de Trabajo y Formularios de Demora Entregados en Nota ENT-SGAR-E/2001033 contenido en el CD y de la Revisión de Ordenes de Trabajo y sus Formularios de Demora con Fuente de Datos que



cumplen fechas, obtiene: La Paz de 63 – 30; Llallagua/Uncia 9 – 4; Oruro 4-2; Santa Cruz 21 -13; Villamontes 3-1 y Yacuiba 39-23.

Señalando que se puede evidenciar que los valores procesados por Entel S.A. en base a la misma información proporcionada a la ATT, son los siguientes en relación a la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones, en las ASL's de LA PAZ con 93,56%, LLALLAGUA/UNCIA con 90,57%, ORURO con 94,44%, Santa Cruz con 95,74%, Villamontes con 96,15% y YACUIBA con 91,34% respecto al valor objetivo establecido como mayor o igual a 95%, datos que son evidentemente mayores a los incorrectamente establecidos por la ATT; ASL's de LA PAZ con 92,76%, LLALLAGUA/UNCIA con 86,79%, ORURO con 88,89%, Santa Cruz con 94,57%, Villamontes con 94,23% y YACUIBA con 85,39%; lo que evidencia que el ente regulador calculó incorrectamente la meta, pero además demuestra que con dicha evaluación la ATT vulnera los derechos de ENTEL S.A. toda vez que dicho cálculo incorrecto determina que la multa impuesta sea mayor a la que jurídicamente corresponde en base a una evaluación correcta de la meta y en mérito a lo contractualmente establecido.

Requiere que en razón a lo demostrado, corresponde que se evalúen correctamente los valores para la medición del cumplimiento de la meta "tiempo máximo de espera para conexión" en base a las Ordenes de Trabajo, Formularios de Demora de instalación y el archivo fuente, respaldos entregados a la ATT en medio digital un (1) CD adjunto a la Nota ENT-SGAR-E/2001033, y en base al ANEXO-A que contiene el detalle de las fechas verificadas en relación a los respaldos remitidos y el análisis efectuado, información contenida en medio digital un (1) CD, que fueron presentados al ente regulador conjuntamente al Recurso de Revocatoria Interpuesto en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA-S TL LP 37/2020 de 26 de junio de 2020.

LOS VALORES ESTABLECIDOS POR LA ATT PARA IMPONER LA MULTA SON INCORRECTOS

iii) En relación a lo determinado en la Resolución Sancionatoria ATTDJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020 y lo establecido en el numeral 1, párrafo I del inciso A del Anexo 16.01 del Contrato de Concesión, el reprocesamiento de los respaldos presentados y el recálculo de la sanción en base a los resultados obtenidos, por incumplimiento al valor objetivo de la Meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones, en las ASL's de LA PAZ, LLALLAGUA/UNCIA, ORURO y YACUIBA, efectúa el cálculo de la multa respectiva expuesto en un cuadro, indicando que de los resultados obtenidos, se puede evidenciar que los valores procesados por Entel S.A. en base a la misma información proporcionada a la ATT y sin aplicar los decimales, son los siguientes en relación a la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones, en las ASL's de LA PAZ con 94%, LLALLAGUA/UNCIA con 91%, ORURO con 94, SANTA CRUZ con 96%, Villamontes con 96% y YACUIBA con 91% respecto al valor objetivo establecido como mayor o igual a 95%, lo que generaría una multa de Bs32.500 (Treinta y Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos). Afirmando que los referidos datos evidentemente son distintos a los incorrectamente establecidos por la ATT; ASL's de LA PAZ con 92,76%, LLALLAGUA/UNCIA con 86,79%, ORURO con 88,89%, SANTA CRUZ con 94,57%, VILLAMONTES con 94,23% y YACUIBA con 85,39%; lo que determina que el ente regulador establezca una injustificada y desproporcional multa de Bs97.500 (Noventa y Siete Mil Quinientos 00/100 Bolivianos).



M

Señala que en función a un análisis correcto de la información proporcionada por ENTEL S.A. para la evaluación de la meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" y en cumplimiento de lo contractualmente establecido, el monto de la multa sería de Bs32.500 (Treinta y Dos Mil Quinientos 00/100 Bolivianos) y no como incorrectamente estableció la ATT de Bs97.500 (Noventa y Siete Mil Quinientos 00/100 Bolivianos), manifestando que a objeto de que la labor fiscalizadora del ente regulador se adecúe a derecho, es imperativo que la evaluación observada sea debidamente realizada por la Autoridad Fiscalizadora en el marco de las disposiciones legales vigentes y de lo contractualmente establecido, para lo cual corresponde que el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, proceda a revocar la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020 de 25 de septiembre de 2020 y en su mérito, revoque los Puntos Resolutivos Segundo, Tercero, Quinto y Sexto de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de Junio de 2020.



Solicita la debida consideración a los argumentos e información presentada por ENTEL S.A. en base a las Ordenes de Trabajo, Formularios de Demora de instalación y el archivo fuente, y lo observado por Entel S.A. en base al cruce y comparación de fechas considerando el ANEXO-A que fue presentado al ente regulador conjuntamente al Recurso de Revocatoria Interpuesto en contra de la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA-S TL LP 37/2020 de 26 de junio de 2020 y que forma parte integrante del expediente administrativo, que aclaran la interpretación de las fechas y coadyuvan al análisis de la Meta "TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA CONEXIÓN" del Servicio Local de Telecomunicaciones para la gestión 2017 de forma transparente y veraz; asimismo, hacemos hincapié que el ente regulador y la consultora ITEAM S.R.L. denotan una falta de valoración y entendimiento a la documentación presentada en los respaldos magnéticos entregados en la Nota ENT-SGAR-E/2001033, que igualmente se encuentra incorporada en el expediente administrativo, determinando el supuesto incumplimiento de la meta y derivando en una sanción ilegal impuesta a Entel S.A.

iv) En la Relación de Hecho y Derecho, manifiesta que se ha vulnerado el principio de legítima defensa, protegido por el debido proceso, en su triple dimensión de principio, garantía, derecho y derecho humano, disciplinado por los artículos 115. II y 117.I de la Constitución Política del Estado y artículo 8 de la Convención Americana sobre Derechos o Pacto de San José de Costa Rica y artículo 14 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, desarrollado en las Sentencias Constitucionales 1674/2003-R, 0119/2003-R, 1276/2001-R y 0418/2000-R, destacando la importancia del debido proceso para cuyo efecto cita las Sentencias Constitucionales 0281/2010-R de 07 de junio de 2010 y 0014/2010-R, mencionando en relación al mismo con el elemento de congruencia

v) Hace referencia a las previsiones normativas de los incisos c), d) y e) del artículo 4, inciso e) del artículo 16 y el artículo 47 de la Ley N° 2341, además del parágrafo I del artículo 8 del Reglamento aprobado por el D.S. N° 27172, sobre la base de los cuales señaló que remitió pruebas, datos y documentación respaldatoria oportunamente para desvirtuar el cargo impuesto, y que el hecho de que supuestamente hayan sido insuficientes, implicaba que se deba aplicar el principio de "informalidad", por el cual se debió requerirle proporcionar mayores pruebas y no "forzar la adecuación de una infracción", por lo que se **habrían vulnerado** los derechos al debido proceso, a la aplicación del principio de sometimiento pleno a la Ley, de legalidad, de informalidad y de verdad material, enfatizando respecto al principio de legalidad manifestando lo previsto por el artículo 122 de la CPE que hace referencia a la nulidad de los actos de las personas que usurpen funciones que no les competan así como los actos de las que ejercen jurisdicción o potestad que no emane de la ley observando que la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA-S TL LP 37/2020 de 26 de junio de 2020 confirmada mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, contraviene el principio de legalidad porque establece una metodología de cálculo que se aparta del Ordenamiento Jurídico vigente al Soslayar lo contractualmente establecido.

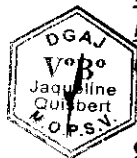
9. A través de Auto RJ/AR-020/2021 de 18 de febrero de 2021, el Ministerio de Obras Públicas, Servicios y Vivienda, radicó el recurso jerárquico interpuesto por María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, en representación de la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes (fojas 480 a 482).

CONSIDERANDO: Que a través de Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 322/2021 de 17 de mayo de 2021, 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 María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, 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 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y de acuerdo a lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 322/2021, se tienen las siguientes conclusiones:



1. El parágrafo II del artículo 115 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, dispone que el Estado garantiza el derecho al debido proceso, a la defensa y a una justicia plural, pronta, oportuna, gratuita, transparente y sin dilaciones.
2. El artículo 232 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia, establece que la administración pública se rige por los principios de legitimidad, legalidad, imparcialidad, publicidad, compromiso e interés social, ética, transparencia, igualdad, competencia, eficiencia, calidad, calidez, honestidad, responsabilidad y resultados.
3. El inciso c) del artículo 4 de la Ley N° 2341, Ley de Procedimiento Administrativo, dispone que en base al principio de sometimiento pleno a la ley, la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la ley, asegurando a los administrados el debido proceso.
4. El artículo 28 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, dispone en el inciso b) que el acto administrativo deberá sustentarse en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable y en el inciso e) que es un elemento esencial del acto administrativo el fundamento, el acto administrativo deberá ser fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo consignando, además, los recaudos indicados en el inciso b) de dicho artículo.
5. El inciso d) del artículo 30 de la Ley N° 2341, dispone que los actos administrativos deberán ser motivados con referencia a hechos y fundamentos de derecho cuando deban serlo en virtud de disposición legal o reglamentaria expresa.
6. El parágrafo I del artículo 8 del Reglamento a la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo, para el Sistema de Regulación Sectorial SIRESE, aprobado por Decreto Supremo N° 27172, que establece que las resoluciones se pronunciarán en forma escrita y fundamentada en los hechos y el derecho; expresarán el lugar y fecha de su emisión; serán firmadas por la autoridad que las expide, decidirán de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos, las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.
7. La Sentencia Constitucional SC-1058/2010 –R de fecha 23 de agosto de 2010, en su parte pertinente establece que: *“... del principio de legalidad deriva el principio de interdicción de la arbitrariedad, según el cual los servidores públicos de manera coherente y razonable, deben sustentar sus actos y resoluciones en las normas constitucionales y legales; pues sólo en virtud a estas se legitima su actuación. Este principio alcanza a todos los órganos del Estado y las distintas instituciones que tienen a su cargo las distintas funciones del Estado...”*.
8. Por su parte, la Sentencia Constitucional Plurinacional 0111/2018-S3 de fecha 10 de abril de 2018, en su parte pertinente, puntualiza que: *“...la motivación bajo ningún criterio significa que: ...la exposición ampulosa de consideraciones y citas legales, sino que exige una estructura de forma y de fondo, pudiendo ser concisa, pero clara y satisfacer todos los puntos demandados, debiéndose expresar las convicciones determinativas que justifiquen razonablemente su decisión en cuyo caso las normas del debido proceso se tendrán por fielmente cumplidas; al contrario, cuando la resolución aún siendo extensa no traduce las razones o motivos por los cuales se toma una decisión, dichas normas se tendrán por vulneradas” (SC 1365/2005-R de 31 de octubre) reiterado en las SSCC 2023/2010- R y 1054/2011-R y, en similar sentido la SCP 0401/2012 de 22 de junio.”* (El subrayado es nuestro).
9. La Sentencia Constitucional Plurinacional N° 1234/2017-S1, sostiene: “La congruencia es un elemento esencial dentro del derecho al debido proceso, entendida la misma como la estrecha relación que debe existir entre lo peticionado y lo resuelto, lo considerado y lo dispuesto, debiendo existir una relación respecto a todo el contenido, desarrollando un razonamiento integral, mismas que deberán contener una debida fundamentación con disposiciones legales las cuales hayan desencadenado a tomar tal determinación. Consecuentemente, el principio de congruencia, debe ser considerado en todo el texto del fallo; es así que, la decisión debe guardar relación con todo lo expuesto a lo largo del texto, ya que de no hacerlo, esta carecería de congruencia, lo que provocaría lesión al derecho al debido proceso; por lo que, el juzgador deberá emitir una resolución armónica entre lo razonado y lo resuelto.





10. Una vez referidos los mencionados antecedentes y la normativa aplicable, corresponde analizar los argumentos expuestos en el recurso jerárquico.

i) Respecto al argumento que el porcentaje para alcanzar la meta corresponde a un valor sin decimales de **95%** lo que demostraría que el ente regulador y la consultora ITEAM S.R.L. de manera arbitraria, sin aclarar el motivo de ese manejo, habrían utilizado decimales para obtener valores y resultados en desmedro de Entel S.A., haciendo referencia que de acuerdo a lo establecido en el inciso a) del numeral 7.05 de la Cláusula Séptima del Contrato de Concesión, el Anexo 7.05 (a) del señalado Contrato y de acuerdo a lo establecido en el inciso 10, numeral 1 y el inciso A, numeral 2.1.2. de la Adenda al Contrato de Concesión, se establece como porcentaje de la **meta el valor de 95%** porcentaje sin decimales; es pertinente que la ATT fundamente la utilización de decimales, de acuerdo a lo establecido en el contrato suscrito entre ambas entidades, donde se hace mención a un promedio de alcance de resultados de un 95% del total de solicitudes realizadas por los usuarios, es decir del 100%, cabe hacer notar que en dicho contrato se habla de cifras porcentuales de números enteros, en tal sentido al ser el número porcentual entero, el citado contrato no abre la posibilidad de realizar la valuación con un porcentaje con cifras decimales, considerando además que dicha cifra representaría solicitudes reales sin atención que evidentemente no pueden ser fraccionadas, ello en razón a que al recurrente no le quede ninguna incertidumbre respecto a la determinación de la ATT en lo que corresponde al cálculo efectuado.

El recurrente afirma además que las variables A y B denotadas por la ATT para efectuar el cálculo de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, corresponden a números naturales a los cuales no es posible de utilizar y aplicar decimales (0,1; 1,10; 0,576; etc.) porque obedecen a un hecho de conteo real de solicitudes de instalación o traslado de servicio, indicando que para poder alcanzar con exactitud el valor mayor o igual a 95% establecido contractualmente en la meta, en ningún caso es procedente el uso de decimales ya que se cambiaría la naturaleza de las variables A y B para alcanzar el valor objetivo con exactitud, manifestando que la operación aritmética (B/A), corresponde en este caso a la representación de un cociente o fracción (B/A) de dos números naturales enteros, donde A necesariamente debe ser distinto de cero (0) y mayor o igual que B cuya operación da como resultado un número racional, por lo que para alcanzar el valor objetivo exacto de 95%, se tendría que efectuar dicha operación con los siguientes valores: $(245,10 / 258) * 100 = 95\%$ para cumplir la meta con exactitud, aspecto que no es posible de realizar ya que A y B son números naturales que pueden contarse objeto de la evaluación de la meta "Tiempo Máximo de Espera para Conexión" del Servicio Local, donde se cuentan las solicitudes de instalación o traslado que efectúan los usuarios de este servicios y cuyo objeto obedece a un registro de solicitud y los documentos físicos que firma dicho usuario como respaldo del servicio requerido; al respecto, la ATT deberá valorar el argumento expuesto por el recurrente, en sentido de determinar a cabalidad si el Operador responde a un hecho de conteo real con base a las solicitudes de instalación nuevas así como las de traslado, donde la determinación de cumplimiento vendría a ser según el ejemplo expuesto en el memorial de su recurso que de 258 solicitudes de instalación o de traslado a 244 instalaciones o traslados ejecutados en plazo, quedarían 14 solicitudes no atendidas; sin embargo en el Contrato no se advierte una meta objetivo de 100% sino una cifra porcentual en número entero de 95%; aspecto que por supuesto debe ser aclarado y fundamentado por la ATT.

ii) Ahora bien en cuanto a los agravios expuestos por el recurrente, respecto al redondeo de los valores para presentarlos en número entero, la Resolución de Revocatoria, refiere la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 39/2019 de 26 de marzo de 2019, citada por el recurrente, en la que no se habían utilizado decimales en los valores medidos, trae a colación lo expuesto en el Informe Técnico 336/2020, el cual expresa que como señala ENTEL S.A. que efectivamente la disposición de cálculo del valor verificado para la gestión 2016 expresaba un valor entero, el mismo corresponde a la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 39/2019, y en consecuencia, al haber evaluado el proceso de evaluación para la gestión 2017, referente a los contratos de concesión, pudo evidenciar que el Ente Regulador podría generar indefensión al operador a partir de no mostrar el valor obtenido real; sin embargo, líneas siguientes afirma en atención a lo expuesto en el Informe Técnico 336/2020, que si bien a tiempo de realizar la verificación de la meta en cuestión de la gestión 2016, se reflejaron valores en números enteros,



tal circunstancia fue ajustada a derecho y a lo contractualmente previsto para la gestión 2017; advirtiéndose una falta de congruencia en los fundamentos expuestos por el ente regulador, siendo necesario aclarar si la adecuación del cálculo fue en sentido de una evaluación unilateral del ente regulador o en apego al Contrato. Asimismo, expone que la RS 37/2020, enmendada por la RA FIS 13/2020, había expuesto de manera fundamentada los motivos por los cuales no correspondía efectuar redondeo alguno para alcanzar valores enteros sin efectuar un análisis sobre la correspondencia de los mismos a efectos que el recurrente tenga conocimiento de las razones que le lleva a la ATT, confirmar la resolución Sancionatoria.

iii) En cuanto al argumento expuesto por el recurrente referido a que de la revisión realizada con los mismos respaldos contenidos en el CD presentado como prueba, reprocesó la información, vaciando a detalle todas las fechas encontradas en las diferentes OTs y Formularios de Demora de instalación al archivo fuente entregado para efectuar el cruce y comparación de fechas, que corresponden a los documentos que respaldan las diferentes situaciones de fuerza mayor ajenas al Operador de responsabilidad del usuario final, que ocasionaron la demora en la ejecución de trabajos de instalación y que están avaladas por la firma del usuario final como prueba de que el servicio fue instalado, habiendo obtenido un cómputo diferente al obtenido por ese Ente Regulador; la ATT deberá fundamentar si el criterio para considerar válido el formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos en la OT que contenga la fecha de la 1ra visita realizada por el técnico, se encuentra prevista en el Contrato, aspecto que determinará si efectivamente no puede considerarse como descargo válido, aquellos formularios que no contengan la fecha de 1ra visita en relación al formulario de justificación por demoras en la ejecución de trabajos.

De la revisión de los referidos argumentos planteados por ENTEL S.A. y del análisis de la Resolución impugnada se concluye que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no realizó el análisis correspondiente de tal argumentación a partir de lo cual se establece que el ente regulador en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 74/2020 omitió motivar adecuadamente su pronunciamiento.

iv) En función a lo señalado cabe expresar que el fundamento del acto administrativo se refiere a que éste debe expresar en forma concreta las razones que inducen a emitirlo, sustentándose en los hechos y antecedentes que le sirvan de causa y en el derecho aplicable. En el contexto anotado, el acto administrativo, como exteriorización de la voluntad de la Administración Pública que produce efectos jurídicos sobre los administrados, tiene como uno de sus elementos principales a la motivación, la cual debe ser entendida como la explicitación de cuáles son las circunstancias de hecho y de derecho que fundamentan la emanación del acto y que está contenida, en la forma, en la parte considerativa de los fallos administrativos. En ese sentido, todo acto administrativo debe ser motivado, revistiendo la motivación mayor importancia en los actos dictados en ejercicio de facultades discrecionales o que, ante una regla general, permiten la aplicación de una excepción.

La fundamentación o motivación supone la expresión de las razones que fundan y justifican el acto de la autoridad, lo que constituye una protección de los derechos del administrado, puesto que en el marco de un debido proceso las resoluciones deben decidir de manera expresa y precisa las cuestiones planteadas por los administrados y serán fundamentadas en cuanto a su objeto en los hechos; las pruebas y las razones de derecho que les dan sustento.

v) 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.

Consiguientemente, el órgano regulador ha incumplido el parágrafo I del artículo 8 del Reglamento de la Ley de Procedimiento Administrativo para el SIRESE aprobado por Decreto Supremo N° 27172. Adicionalmente, no se cumplió con el principio de congruencia para que, en base a información integral, la autoridad administrativa, con plena convicción y sustento, pueda emitir el pronunciamiento que corresponda respecto al tema de fondo en cuestión.



vi) En consideración a lo analizado, se concluye que habiéndose evidenciado la falta de atención de la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes a los descargos presentados por ENTEL S.A., es necesario que la Autoridad fiscalizadora emita un pronunciamiento expreso respecto a tales argumentos.

vii) En tal sentido, sin emitir pronunciamiento respecto a otros argumentos expresados por ENTEL S.A., toda vez que el acto revisado en instancia jerárquica, al adolecer de la motivación y fundamentación suficiente no permite que pueda considerarse otros aspectos de fondo, 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 María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, 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 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, revocándola totalmente.

CONSIDERANDO: Que mediante Resolución Ministerial N° 012, de 26 de enero de 2021, publicada en el órgano de prensa de circulación nacional JORNADA, el 29 de enero de 2021, se dispuso reanudar los plazos procesales que fueron suspendidos por la Resolución Ministerial N° 230, de 30 de octubre de 2020, publicada el 05 de noviembre de 2020.

POR TANTO:

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

RESUELVE:

PRIMERO.- Aceptar el recurso jerárquico planteado por María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez, 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 74/2020 de 25 de septiembre de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, **revocándola** totalmente.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, resolver el recurso de revocatoria interpuesto por ENTEL S.A. contra la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 37/2020 de 26 de junio de 2020, conforme a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

Notifíquese, regístrese y archívese.


Ing. Edgar Montano Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA

