



RESOLUCIÓN MINISTERIAL N°

190

La Paz, 08 JUL. 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.), contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, emitida por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes - ATT.

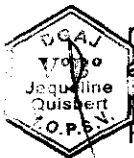
CONSIDERANDO: Que el recurso jerárquico de referencia tuvo origen en los siguientes antecedentes principales:

1. En fecha 18 de diciembre de 2015, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte - ATT, emite la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, el cual resuelve: *"PRIMERO.- DECLARAR PROBADOS LOS CARGOS contra la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA – ENTEL S.A. por el incumplimiento al numeral 2 del artículo 59 de la Ley N° 164, al haber interrumpido indebidamente los Servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos, a un número indiscriminado de usuarios, incurriendo de esta manera en la infracción tipificada en el inciso e), párrafo I del Artículo 12 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950; por lo que corresponde SANCIONAR a ENTEL S.A. con una multa de Bs31.320.000.00 (Treinta y un millones trescientos veinte mil 00/100 Bolivianos), de acuerdo al Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015"*.

2. Sentencia N° 89/2019 de 07 de agosto de 2019 emitida por el Tribunal Supremo de Justicia Sala Contenciosa, Contenciosa Administrativa, Social y Administrativa Primera, que en el marco de la demanda contenciosa administrativa presentada por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA ENTEL S.A., contra la Resolución Ministerial N° 236 de 28 de julio de 2017, emitida por el Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, el Tribunal Supremo de Justicia, emite la Sentencia N° 89/2019 de 07 de agosto de 2019, declarando probada la demanda de ENTEL S.A. disponiendo la nulidad de obrados hasta el vicio más antiguo, es decir hasta la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 116/2016 de 28 de noviembre de 2016, inclusive debiendo emitir la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, una nueva Resolución Revocatoria.

3. La Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE –TL LP 146/2019 de 24 de octubre de 2019, mediante la cual la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte ATT, mediante Resolución ATT-DJ-RA RE-TL LP 146/2019 de 24 octubre de 2019, resolvió que: *"PRIMERO.- ACEPTAR el Recurso de Revocatoria interpuesta por el operador EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANÓNIMA – ENTEL S.A., revocando parcialmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, manteniendo firme y subsistente los puntos resolutivos Primero (en lo no revocable), Segundo y Tercero de dicha Resolución conforme a la fundamentación contenida en la presente Resolución y lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento. SEGUNDO.- REVOCAR parcialmente el punto Resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, excluyendo la cita de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos de acuerdo a lo señalado en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento.*

4. La Resolución Ministerial Jerárquica MOPSV/DGAJ/URJ N° 116 de 29 de junio de 2020, mediante la cual se ANULA el Procedimiento Administrativo hasta la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 146/219 de 24 de octubre de 2019, inclusive, debiendo la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT emitir nueva





Resolución Administrativa, en estricta sucesión al procedimiento administrativo y las consideraciones de la presente Resolución Ministerial Jerárquica.

5. Mediante Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte – ATT, dispone aceptar el Recurso de Revocatoria interpuesto por la Empresa Nacional de Telecomunicaciones Sociedad Anónima – ENTEL S.A., revocando parcialmente el punto Resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, excluyendo la cita de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos manteniendo firmes y subsistentes los puntos Resolutivos primero (en lo no revocado), Segundo y Tercero de Dicha Resolución, conforme a la fundamentación contenida en la presente resolución y lo dispuesto en el inciso b) del párrafo II del artículo 89 del Reglamento Aprobado mediante el D.S. 27172., bajo los siguientes argumentos:

"1. El RECURRENTE pretende utilizar el término de corte total de servicios sin tomar en cuenta la tipificación establecida en el inciso e) párrafo I del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL D.S. 25950 que prevé que constituye infracción contra el Sistema de Telecomunicaciones la "interrupción indebida del servicio a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados", pues como se evidencia éste tipo infractorio en ninguna de sus partes hace mención a una interrupción total del servicio (lo que involucraría que todos los usuarios no tengan servicio), en consecuencia el RECURRENTE pretende inducir en error a la Autoridad Regulatoria, planteando la figura de un corte total de servicios, cuando la normativa vigente no plantea dicha tipificación.

La infracción prevista en el inciso e) del párrafo I del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES, APROBADO POR EL D.S. 25950 no exige o condiciona que para establecer la comisión o no de la misma, se deba considerar, acreditar o determinar 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 o requisito para comprender la comisión de la mencionada infracción.

Cabe precisar que la afectación a los usuarios, es evidente si se considera que con la interrupción indebida del servicio de internet móvil, el OPERADOR además de cometer la infracción antes señalada, importa la inobservancia del numeral 4 del Artículo 5 y del numeral 1 del artículo 54 de la LEY 164, puesto que los usuarios tienen el derecho a, que los servicios de telecomunicaciones y tecnologías de información y comunicación, deben prestarse en forma permanente y sin interrupciones, salvo los casos previstos por norma y los Operadores tiene la obligación de prestar dichos servicios en condiciones de igualdad, equidad, asequibilidad, calidad, de forma ininterrumpida.

Ahora bien, la Autoridad Regulatoria efectúa un análisis conciso de la información remitida por el RECURRENTE en relación a la siguiente gráfica: (gráfica verificable en la foja 244 del expediente administrado). De las imágenes mostradas anteriormente se identifica una caída de los intentos de llamada (esto a causa de la interrupción de servicios generado por la incompatibilidad de protocolos entre el equipo CEoIP y los Switches S9300 de Huawei), al verse el decremento de los intentos de llamada, esto se considera una prueba inequívoca de que un número indiscriminado de usuarios y/o abonados no pudieron hacer uso del servicio móvil durante el periodo afectado, por lo que existió una interrupción de servicios.

Adicionalmente, el RECURRENTE, remitió las siguientes gráficas correspondientes al servicio de Internet Móvil: (gráfica verificable en la foja 244 del expediente administrado). Al igual que la gráfica anterior, se evidencia un descenso de tráfico de la red de datos en las tecnologías Huawei y ZTE; ese comportamiento de tráfico vislumbra que en el periodo de afectación a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados no pudiendo hacer uso del servicio de datos móvil, lo cual se adecua a la tipificación establecida.

Asimismo, se debe hacer mención a lo señalado por el punto 3 y 4 del numeral 7 de la RM 116, que establece lo siguiente: "(...) 3. En el considerando 6, numeral 2, inciso i) indica: "la nota SAR 1510018 presentada por el OPERADOR el 05 de octubre de 2016, presenta en su anexo I, gráficas de tráfico de voz, gráficas de tráfico de red de acceso móvil, gráficas de tráfico de backbone IP, de las cuales las gráficas de servicio móvil (intentos de llamadas y comparación de tomas completas y errores), evidencian un comportamiento anómalo entre las 17:00 y las 20:00 generando la indisponibilidad del servicio al momento de ser usado por los usuarios". (...). La gráfica muestra degradación de servicio y no interrupción de servicio, producto de los procedimientos de restitución (cronología de trabajos aplicados por el proveedor Cisco ITC servicios para restablecer el equipo Cisco CEoIP' como demuestra la documentación adjunta y fue de conocimiento del ente regulador aspecto que no fue considerado por la ATT adjunto Anexo 1 del informe técnico que realizó el proveedor ITC servicios en el corte del 4 de agosto de 2015. ENTEL S.A. aclara que las gráficas a las que el ente regulador hace referencia muestran las solicitudes de crédito entre CORE de datos y el sistema de cobro en línea OCS (online charging system). Estas gráficas no corresponden al tráfico cursado por los usuarios si no a las peticiones que realizan los usuarios para poder navegar y en el punto más bajo de la gráfica se encuentra la incompatibilidad de protocolos que soportaba en ese momento el equipo Cisco CEoIP

En la gráfica se observa el tráfico en MBytes durante los hechos suscitados en el evento del 04/08/2015 la misma muestra que el servicio no tuvo un corte del servicio ya que se encuentra con tráfico cobrable del servicio de datos móviles durante la degradación. La degradación en consecuencia es la incompatibilidad de protocolos que produjo el problema de carga de CPU en el equipo Cisco CEoIP el cual provocó que los mensajes UPDATE REQ solicitud de crédito (...)" (Gráfica verificable en la foja 245 del expediente administrado) Asimismo, la RM 116 cita lo que el RECURRENTE expresó respecto a la gráfica precedente, a que cuando un usuario se encuentra conectado a internet se envía un requerimiento de reserva de crédito al sistema OCS, tal sistema se





encarga de verificar si el usuario cuenta con crédito envía una respuesta al CORE de datos móviles para el usuario pueda seguir navegando. Por otra parte el RECURRENTE presentó la siguiente gráfica: (Gráfica verificable en la foja 242 del expediente administrado). En relación a ello, el RECURRENTE argumentó que los gráficos presentados en la nota SAR/1510018, muestran solicitudes de crédito entre el CORE de datos y el sistema de cobros en línea OCS y que dichas gráficas no corresponden al tráfico cursado sino a las peticiones que realizan los usuarios para poder navegar; sin embargo, se debe considerar la nota específica de manera textual que señala lo siguiente: "(...) De acuerdo al análisis desarrollado por los especialistas una vez restituido el servicio, se observa que, si bien existió afectación de los servicios prestados por ENTEL S.A., se comprueba que la misma no fue a nivel total, sino más bien en intervalos de cierta intermitencia por usuarios. En este sentido y para evidenciar tal afirmación se adjunta para la revisión correspondiente en ANEXO 1 gráficas de tráfico cursado de los diversos servicios, donde claramente se puede identificar una única degradación severa para lo que corresponde al servicio de Acceso a Internet Móvil, mismo que fue restituido progresivamente el mismo día hasta a Hrs. 22:46 p.m. tal y como se informó oportunamente al ente regulador (...)".

De lo afirmado precedentemente en el numeral 1 de la nota SAR/1510018 de 05 de octubre de 2015 emitida por el OPERADOR a través de la cual se especifica de manera clara y precisa que las gráficas presentes en el Anexo 1 corresponden a gráficas de tráfico cursado de los diversos servicios. En consecuencia, existe contradicción y el RECURRENTE pretende inducir en error al momento del análisis. Asimismo, corresponde señalar que de confirmarse que estas gráficas no corresponden a lo declarado inicialmente el RECURRENTE estaría incurriendo en una nueva infracción al no presentar información clara precisa y completa al ente regulador siendo que la misma fue presentada dentro de la apertura de término probatorio del proceso cursante.

Asimismo, la interrupción puede definirse como la incapacidad temporal de un servicio para ser prestado. En el caso que nos ocupa la interrupción trata sobre la incapacidad que tuvo el equipo CEoIP de gestionar el tráfico de los servicios alojados a éste y por ende al sufrir de ésta incapacidad se vieron interrumpidos dichos servicios.

De acuerdo al párrafo I del artículo 170 del DS 1391, un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

Asimismo, conforme al párrafo III del mismo Artículo las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

En mérito a ello, se puede establecer que una interrupción de servicios programada o no programada con una duración menor a 30 minutos, que no requiere de comunicación previa a la ATT no sería sancionable, en el marco del inciso e) del párrafo I del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL D.S. 25950, diferenciando una interrupción de servicio con una intermitencia. La interrupción de servicios debe ser comprendida como la incapacidad temporal de un servicio para ser prestado y cuya duración es superior a un mínimo determinado.

En todo caso, es evidente que la interrupción del Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil), se dio desde horas 16:45 hasta horas 22:46 del día 04 de agosto de 2015, y que su duración fue de 6 horas y 1 minuto, aspecto que justifica la subsanación de la RAR 1685/2015, en cuanto a este punto, es decir precisando la duración de la interrupción de este servicio, ratificando, a su vez, que las áreas afectadas fueron los departamentos de Pando, La Paz, Oruro y Potosí, tal como el OPERADOR afirmó en sus notas SAR/1508025 y SAR/LIW 1508053.

2. Adicionalmente, es imperante señalar que mediante la nota SAR/1510018 de 05 de octubre de 2015, el OPERADOR remitió un informe del proveedor HUAWEI en el cual se recreó el escenario y a través del cual se puede advertir lo siguiente: (Gráfica verificable en la foja 240 del expediente administrado), Al respecto, el proveedor indica que efectivamente ENTEL S.A. detectó una caída en los servicios de su red, aseverando nuevamente que se produjo una interrupción en los servicios del OPERADOR y no así como asevera ENTEL S.A. que solo ocurrió una degradación de los mismos.

Además, en el punto conclusivo de dicho informe HUAWEI señaló que ENTEL S.A. al tener presentes en su red equipos de distintos proveedores es probable que exista la incompatibilidad de protocolos, mismos que pudieron generar el inconveniente en la fecha de la interrupción. De lo señalado por el proveedor se afirma que los cambios y/o configuraciones ejecutadas a nivel de capa 2 del modelo OSI generaron los sucesos el 04 de agosto de 2015, razón por la cual la misma no puede ser calificada como un evento que no haya podido preverse o evitarse, siendo que según el modelo OSI la capa 2 (Enlace de datos), se encarga de proporcionar los medios funcionales para establecer la comunicación de los elementos físicos. Se ocupa del direccionamiento físico de los datos, el acceso al medio y especialmente de la detección de errores en la transmisión.

Esta capa construye las tramas de bits con la información y además otros elementos para controlar que la transmisión se haga de forma correcta. En consecuencia dadas las características de la capa 2 únicamente una configuración manual en los parámetros de comunicación de los medios físicos en equipos involucrados pudo ocasionar la incompatibilidad de protocolos que ocasionaron los eventos el 04 de agosto de 2015, siendo que debido a las características de dicha capa no existe evento de caso fortuito o fuerza mayor que haga posible una configuración específica que afecte la red tal como sucedió en la fecha objeto del presente proceso, por lo que lo argumentado por el OPERADOR carece de fundamento técnico.

Por otra parte, dentro de las debidas diligencias y a fin de contar con indicios que permitan evaluar los eventos suscitados en la red de ENTEL S.A., se consultó a la Base de Datos de la página web mireclamo.bo, de los cuales se pudo evidenciar reclamos de corte de servicio en las plataformas móviles y acceso a internet (Gráfica verificable en la foja 239 del expediente administrado). Los reclamos de la plataforma mireclamo.bo, nos sirve para verificar el comportamiento de la red del OPERADOR, lo cual ayuda al Ente Regulador a efectuar un diagnóstico a nivel de usuario final en cuanto a lo acontecido el 04 de agosto de 2015, más aún cuando el reporte del RECURRENTE remitido mediante nota SAR/1508025, señala de manera clara y precisa que se afectaron los servicios de Telefonía móvil, acceso a internet, transmisión de datos y alquiler de circuitos, por lo que el RECURRENTE no puede pretender que solo hubo una degradación siendo que existe un número





indiscriminado de usuarios que no pudieron hacer uso de su servicio. Además, cabe aclarar que en la nota SAR/1510018 el OPERADOR argumentó que existió una degradación severa en consecuencia la severidad de dicha degradación corresponde a que un número indiscriminado de usuarios a nivel nacional se vieron afectados y no pudieron hacer uso normal de su servicio, esto ante la incapacidad del equipo CEOIP de gestionar el tráfico de los servicios alojados a este debido a la incompatibilidad de protocolos generados por un error en capa 2 del modelo OSI.

En ese marco, corresponde analizar los argumentos presentes en los puntos 2, 5 y 10 del numeral 7 de la RM 116. Al respecto, se debe dejar en claro que la verificación del sistema de mireclamo.bo establece una percepción del usuario dentro el periodo de afectación reportado por el OPERADOR; en consecuencia, esta autoridad no afirmó ni utilizó dicha información para sustentar o motivar el presente proceso simplemente fue utilizada como un indicador más dentro las diligencias previas realizadas por esta autoridad, en consecuencia, el argumento planteado por el RECURRENTE carece de fundamento.

3. Adicionalmente ENTEL S.A., argumentó y afirmó lo siguiente: "En relación al requerimiento efectuado por el ente regulador mediante Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015, respecto al "volumen de tráfico cursando del USN HUAWEI hacia los switches S9303 y de éste hacia el equipo CEOIP, desgregado por cada puerto físico mostrando el detalle diario por hora, de los días comprendidos entre el 01 de julio al 09 de agosto de 2015" y que la ATT afirma que no se habría presentado, cabe aclarar que la información fue remitida oportunamente, especificando mediante nota SAR/1511021 que no se cuenta con tráfico registrado en el periodo requerido debido a que el Nodo EPC de La Paz aún se encontraba sin servicio comercial para la operación de la red LTE — AWZ En este sentido, ratificando la información remitida al ente regulador se adjunta en ANEXO I las aclaraciones correspondientes sobre el uso de las interfaces SI-MME y SI-U además de las gráficas de tráfico remitidas a ATT mediante nota SAR/1511021, las cuales no han sido correctamente valoradas en el análisis efectuado por el ente regulador". Al respecto, cabe señalar que esta Autoridad Regulatoria, solicitó al OPERADOR a través del Auto ATT-DJ-A U LP 1193/2015 de 19 de octubre de 2015 (Auto de apertura de término de prueba), la siguiente información:

- 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.
- 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 01 de julio al 09 de agosto del 2015, con una granularidad por día.
- Volumen de Tráfico Cursado del USN HUAWEI hacia los Switches S9303 y de estos hacia el CEOIP, desgregado por cada puerto físico mostrando el detalle diario por hora de los días comprendidos entre el 01 de julio al 09 de agosto del 2015.

En ese sentido, de lo solicitado en el punto dos del Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015 de 19 de octubre de 2015, a tiempo de abrir un término probatorio de diez (10) días, en la tramitación del proceso de investigación de oficio, el OPERADOR presentó el siguiente argumento mediante nota SAR/1511021: "(...) 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 (...)"

Consecuentemente, al no contar con el módulo respectivo que permita la generación histórica de carga de procesamiento el OPERADOR no pudo efectuar acciones preventivas, toda vez que no se contaba con una gráfica histórica del comportamiento del Equipo CEOIP; además queda plenamente demostrado que las acciones fueron tomadas solamente al momento de la interrupción y no así mediante acciones preventivas.

Asimismo, según las recomendaciones efectuadas por el proveedor Cisco para la serie de Equipos CEOIP, el OPERADOR debió 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% lanzan una alarma que informa sobre comportamientos no deseados en el equipo, los cuales pueden generar que la carga aumente y que posteriormente el equipo se vea bloqueado, por lo que se puede establecer meridianamente que el OPERADOR no realizó la monitorización adecuada del equipo afectado.

3. Por otra parte, lo solicitado en el punto tres del Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015 de 19 de octubre de 2015 (Auto de apertura de término de prueba), que se hace mención en los numerales 1 y 8 de la RM 116. Al respecto, es imperante la necesidad de aclarar que dentro la documentación presentada por el OPERADOR se cuenta con el diagrama del Backbone de ENTEL S.A., donde se identifica de manera clara y precisa el equipo afectado; a continuación, se muestra dicho diagrama: (Gráfica verificable en la foja 237 del expediente administrado). El equipo de CORE Cisco 7609-S (CEOIP) está interconectado a través de dos interfaces a los equipos de CORE: LPZ-ASR-01 y LPZ-ASR-02 y a través de dichas interfaces el CEOIP se interconecta físicamente/lógicamente al Backbone IP de ENTEL (LPZ-CRS-01 y LPZ-CRS-02) los cuales son equipos encargados en la provisión de servicio, por lo que al generarse un bloqueo en el equipo CEOIP, este generó que los equipos asociados a éste no puedan cursar el tráfico cursado de los servicios de telecomunicaciones, generando que un número indiscriminado de usuarios no pueda hacer uso del servicio a causa de una interrupción de sus servicios.

Asimismo, se observa en las gráficas de volumen de tráfico 2 y 3 presentadas por ENTEL S.A., de las interfaces del CEOIP: Gigaethemet1/14 y Gigaethemet2/14 que se encontraban interconectadas a la plataforma HUAWEI; generó un tráfico anómalo y continuo de 120 Mbps el cual al estar asociado al port-channel 10 generó un Loop entre las interfaces involucradas ocasionando de esta manera el elevado procesamiento en el equipo Cisco 7609 (CEOIP) y la indisponibilidad de servicio de todas las plataformas asociadas a este equipo (Red Móvil 2g y 3G, Internet red Fija y Móvil, etc).

En consecuencia y del análisis de la información del peritaje realizado por la empresa HUAWEI, el error se produjo por un loop en capa 2, y dado que en dicha capa del modelo OSI se establecen los parámetros de configuración de interconexión entre los equipos. Por lo que es por demás evidente, que debido a una configuración realizada en dicha capa, los Switches de HUAWEI pasaron a un estado MASTER — MASTER lo



que generó un loop que procedió a la sobrecarga de procesamiento del equipo CEoIP y por ende que dicho equipo se bloquee y que todos los equipos asociados a este se vieron afectados, por tanto la provisión de los servicios asociados a los equipos afectados se vieron directamente afectados al no poder cursar el tráfico de los usuarios, lo que significó que un número indiscriminado de usuario no pudiera hacer uso del servicio.

Adicionalmente, el OPERADOR manifestó lo siguiente: "(...) También es fundamental hacer notar que el ente regulador efectúa requerimientos de información inconsistentes ya que de acuerdo a lo señalado en el Auto ATT-DJ-A TL 1193/2015, con la finalidad de determinar el origen de la falla para establecer si la interrupción del servicio obedece a un caso fortuito o fuerza mayor o de lo contrario se trata de una interrupción indebida del servicio, se realizó la valoración de lo sucedido en el CEoIP, por lo que en el Auto ATT-DJ-A TL LP 1193/2015 solicitó documentación referente a antecedentes de pruebas y protocolos de implementación de HUAWEI, en este entendido, el ente regulador no habría siquiera diferenciado proveedores y elementos de red para efectuar los requerimientos de información para la valoración objetiva correspondiente (...)" Al respecto nuevamente se evidencia una contradicción respecto a lo argumentado por el OPERADOR siendo que mediante nota SAR/LIW 1508053, ENTEL S.A. presentó lo siguiente: (Grafica verificable en la foja 236 del expediente administrado), Como se observa de manera precedente, es el OPERADOR quien indica que el origen de la falla en el equipo CEoIP se encuentra en el CORE EPC de Huawei, por lo que la Autoridad Regulatoria solicitó información respecto a lo sucedido en dichos equipos siendo que la consecuencia de la incompatibilidad de protocolos que produjeron tormentas de broadcast en el equipo Cisco CEoIP fue lo que ocasionó el hecho de 04 de agosto de 2015, por lo que no existe una confusión conceptual como señala erróneamente el OPERADOR.

4. En consecuencia habiendo verificado los argumentos y pruebas remitidas por el OPERADOR dentro del presente proceso se determinó, que las causas que ocasionaron que los switches S9300 se hayan encontrado configurados como MASTER - MASTER, tal como indicó el informe pericial, del proveedor HUAWEI, fueron debido a un conflicto de MAC address, generando un loop de capa 2 en el equipo CEoIP, en consecuencia y dado que el error fue encontrado en capa 2 (confirmado por Huawei en su informe pericial no existe la posibilidad de que en esa capa exista un hecho de caso fortuito o fuerza mayor que haga que las configuraciones de los switches se conviertan en MASTER - MASTER, por lo que debido a una configuración realizada fue que se generó el loop en el equipo CEoIP generando que el mismo quede bloqueado debido a las solicitudes de broadcast generadas a partir del loop, desencadenando que dicho equipo (CEoIP) que según el diagrama de red presentado por el RECURRENTE el equipo CEoIP es parte fundamental en la provisión de servicio. Por lo que al bloquearse el mismo los servicios asociados a éste dejaron de ser utilizables y por ende el tráfico cursado disminuyó confirmando la interrupción de servicio a un número indiscriminado de usuarios; en consecuencia, el argumento planteado por el OPERADOR presenta inconsistencias y no contienen un análisis de la información remitida.

Por otra parte, el OPERADOR también señaló lo siguiente: "Respecto a lo señalado en el Informe Técnico ATT-920/2015 donde se señala que: "El informe pericial de HUAWEI remitido por ENTEL S.A. advertía de una incompatibilidad de protocolos en la red adyacente al CORE EOC que ocasionó la interrupción del servicio", es importante aclarar que la ATT está recayendo una vez más en una interpretación equivocada de las pruebas remitidas ya que la nota de nuestro proveedor Huawei HW - MKT066a de fecha 9 de septiembre de 2015 señala la ejecución de pruebas de laboratorio realizadas en fecha 2 de septiembre de 2015 a solicitud de ENTEL (pasados los eventos del 4 de agosto de 2015), en este sentido cuando la ATT habla de que el "Informe Pericial" ADVERTÍA de una incompatibilidad de protocolos se ésta interpretando equivocadamente el documento elaborado por nuestro proveedor y a su vez se recae en una afirmación sin fundamento ni respaldo. En contra parte, se solicita la debida valoración de las pruebas, particularmente del informe emitido por Huawei remarcando que en este mismo documento nuestro proveedor de tecnología afirma que "El escenario de pruebas recreado no representa al escenario real al 100%, pero sirve como maqueta para identificar cierto nivel de incompatibilidad entre plataformas y además es probable que la incompatibilidad de protocolos de redundancia de algún equipo diferente al elemento CEoIP en la red de CISCO pueda ocasionar comportamientos no deseados en las interconexiones con los otros operadores. Por lo descrito anteriormente y contando con el fundamento técnico suficiente a partir del informe de nuestro propio proveedor de tecnología, ratificamos la ocurrencia de un hecho fortuito cuyo origen por "incompatibilidad de protocolos que pueda ocasionar comportamientos no deseados" NO PODIA HABER SIDO PREVISTO NI EVITADO pese a las exhaustivas pruebas que se efectúan en nuestro protocolo de aceptación".

De lo señalado anteriormente y como se detalla en el inciso 9, 11 y 12 del numeral 7 de la RM 116, es por demás evidente que dentro el informe pericial de Huawei señala que al momento de verificar si el protocolo VRRP (Virtual Router Redundancy Protocol - Protocolo de redundancia de router virtual) estaba sincronizando entre los equipos, se pudo evidenciar que la VLAN 111 (Virtual LAN - Red de Área Local Virtual) no pasaba entre el equipo Cisco ya que el switch principal estaba como MASTER y el switch secundario que sirve como respaldo estaba como MASTER y no en BACKUP como debería. Adicionalmente, también el proveedor señala, que el equipo Cisco registró eventos de conflicto de MAC address. Esto hizo que se genere un loop de capa 2 que provocaría el evento.

En ese marco, debe entenderse que el hecho de que el switch principal S9300 haya cambiado su estado de SLAVE a MASTER, no puede obedecer a un hecho fortuito, siendo que por las características tecnológicas del equipo dicho cambio obedecería a un cambio lógico (configurable por consola a través de una manipulación humana); por lo que, el evento al desarrollarse en dicho entorno (lógico), evidencia la incompatibilidad de protocolos declarada por el OPERADOR, así como el alto nivel de procesamiento del equipo Cisco al momento del corte, por lo que en el marco de dicho evento no existen causales de fuerza mayor o caso fortuito que hayan generado el cambio lógico en el switch que repercutió en el alto procesamiento del equipo Cisco y por ende la interrupción de los servicios brindados por el OPERADOR

Asimismo, corresponde considerar que las previsiones del Artículo 30 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL D.S 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. Lo señalado evidencia que quien alegue caso fortuito o fuerza mayor, 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 estaríamos frente a 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, así se debe acreditar que se tomaron acciones o medidas concretas 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, puesto que aun cuando fuera absolutamente imposible de 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 a un OPERADOR con más de cuatro décadas en el mercado, acreditan que la interrupción del servicio de Internet móvil del OPERADOR, ocurrido el 04 de agosto de 2015, no se trate de un caso fortuito, o de fuerza mayor, en la definición establecida en el Artículo 30 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL D.S 25950.

Es importante enfatizar que el informe pericial es el que concluye que la causa de los eventos fue suscitada en capa 2 del modelo OSI, en ese sentido al tratarse de una capa de (Enlace de datos), se encarga de proporcionar los medios funcionales para establecer la comunicación de los elementos físicos. Se ocupa del direccionamiento físico de los datos, el acceso al medio y especialmente de la detección de errores en la transmisión, en consecuencia toda vez que el direccionamiento físico debe realizarse de manera lógica, es por demás evidente que se efectuaron configuraciones las cuales generaron que los switches Huawei se vuelvan en estado MASTER — MASTER, por ende dicha configuración realizada generó las tormentas de broadcast que volvieron inutilizable el equipo CEoIP y consecuentemente generó los eventos de fecha 04 de agosto de 2015.

5. Asimismo, el OPERADOR señaló lo siguiente: "En referencia a lo señalado por la ATT en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 ahora recurrida, indica que: 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 S9300 se encontraban configurados como MASTER -MASTER, configuración que no es adecuada" cabe destacar que semejante afirmación revela una interpretación absolutamente equivocada de las pruebas remitidas además de traspasar las atribuciones que el ente regulador posee cuestionando configuraciones y parámetros de equipos de ENTEL S.A. administra bajo estrictas medidas de control y procesos formales de integración a la red para la puesta en producción, Dentro de los procesos de implementación de proyectos, las pruebas de aceptación del equipamiento se realizan dentro de ambientes controlados buscando que los mismos no afecten o interfieran al servicio comercial, es así que, las pruebas y escenarios propuestos en la documentación remitida a ATT sirven para verificar el correcto funcionamiento de los protocolos y funcionalidades que han sido adquiridos por el operador. Una vez validado el correcto funcionamiento del equipo se proceda con las configuraciones finales para su entrada en servicio comercial, actividad que siempre está desarrollada conjuntamente con los proveedores. En el caso particular al que se hace referencia, en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, el diagrama planteado es un escenario propuesto para verificar principalmente que los switches S9303 soporten el protocolo VRRP; por lo cual la suposición de cambios de configuración en los equipos es absolutamente equivocada. Para mayor referencia sobre este tipo de procedimientos llevados a cabo por los operadores de servicio de telecomunicaciones, se adjunta en ANEXO 2 certificación de los proveedores Iftuenvi, ZTE y Ericsson sobre la manera de realizar las pruebas de aceptación.

Al respecto, el OPERADOR asevera que debido al caso fortuito la configuración de los equipos se modificó a MASTER — MASTER pretendiendo que la causa fue debido a un hecho fortuito, como se señaló en el párrafo anterior se puede evidenciar que el loop que generó la sobrecarga de procesamiento en el equipo Cisco generando la interrupción de los servicios fue justamente porque los protocolos que cursaban entre los equipos Huawei y Cisco tuvieron una incompatibilidad siendo que dichos protocolos encontraron los Switches S9300 en estado MASTER, por lo que la interrupción de los servicios fue suscitada a nivel lógico (configuración de equipos y terminales), debido a este hecho se puede concluir que los eximentes de responsabilidad citados en el artículo 30 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE D.S. 25950, no son aplicables al evento de 04 de agosto de 2015, toda vez que es el OPERADOR quien tiene bajo su tutela la administración, configuración y operación de todos aquellos elementos de red utilizados para la provisión del servicio, por lo que siendo, una falla a nivel lógico/capa 2 del modelo OSI (capa de red) se puede concluir que debido a una configuración no adecuada entre los distintos equipos objetos de evaluación, se produjo el loop que ocasionó la alta carga de procesamiento en el equipo Cisco desencadenando la interrupción de los servicios asociados a éste.

En definitiva, el OPERADOR no probó que la interrupción de su Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil), ocurrida el 04 de agosto de 2015, se deba a un hecho calificado como imprevisible, o que previsto no pudo ser evitado.

Adicionalmente, corresponde mencionar que, si bien existe un protocolo de aceptación entre el OPERADOR y su proveedor, el mismo no libera al recurrente de la obligación descrita en el numeral 2 del Artículo 59 de la LEY N° 164 ni lo libera de la responsabilidad emergente de la incompatibilidad de sus equipos o de una inadecuada configuración de los mismos.

6. En cuanto a la documentación presentada en el Anexo 2 del memorial de 07 de enero de 2016 a través del cual el RECURRENTE planteó recurso de revocatoria, se puede establecer lo siguiente:

Los documentos con número de cite: HW-MKT190/2015, de Ericsson S/N y de ZTE ZTE-LP 424/2015, señalan los procedimientos por el cual se realizan las diferentes etapas de los proyectos desarrollados por Huawei, pero



cabe hacer hincapié que dicha documentación no cuenta con un apartado donde se indique el procedimiento de integración de los equipos con otros proveedores o las pruebas que deben desarrollarse en dichos entornos, por lo que la documentación presentada por el OPERADOR no aporta mayores elementos de análisis.

Asimismo, el OPERADOR señaló que: "(...) la aseveración de la ATT donde se señala que "el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015, 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", para la debida valoración, se remite el ANEXO 3, la cronología de eventos y análisis de LOGs de los switches en cuestión, donde claramente se evidencia que debido al hecho fortuito, imposible de prever y evitar, ambos equipos resultaron configurados como MASTER — MASTER y no así como el regulador concluye señalando que el hecho aconteció a partir de una modificación efectuada por el operador pasadas las pruebas de aceptación no por configuración equivocada como se pretende. En tal sentido, para mayor referencia técnica se incluye el ANEXO 4 un resumen sobre las características del protocolo VRRP".

7. La documentación remitida por el OPERADOR en el Anexo 3 del memorial de 07 de enero de 2016 a través del cual el RECURRENTE planteó recurso de revocatoria, se puede advertir lo siguiente: (se pega al texto parte del Anexo 3, verificable en la foja 232).

Al respecto, la configuración de los LOGs presentados por el OPERADOR, extraídos de los equipos Huawei presentan una configuración de tiempo que llama fuertemente la atención, siendo que los mismos no están configurados con la GMT de La Paz Bolivia (GMT-4). Por lo que el OPERADOR, solicita se haga la conversión, dicho suceso hace presumir que los equipos Huawei S9300 se encontraban pasando por una fase de adecuación y/o pruebas dentro el entorno de la red de ENTEL S.A.

Sin perjuicio de lo anterior, analizando los logs del evento 1 se identifica que el link Eth-trunk 24 tuvo un estado DOWN a horas 16:23:22 del 4 de agosto de 2015, dicho link es el enlace directo entre el switch S9300 MASTER y el CEoIP de Cisco (Circuit Emulation over IP - Emulador de Circuitos sobre IP), que dado el evento del bucle los enlaces de conexión entre ambos equipos sufrieron una caída en su estado como demuestran los mismos LOGS. Asimismo, se debe precisar la inconsistencia en la explicación del OPERADOR en lo referente al evento 1, siendo que el OPERADOR señaló que no se muestra ningún evento de caída física de los puertos siendo que se tiene los enlaces en estado DOWN lo que se identifica como una caída que produce que no se pueda cursar tráfico por ésta.

Es importante señalar que los LOGS presentados corresponden únicamente a los equipos S9300 de Huawei, donde solo se pueden identificar el estado de los links y no así los eventos arrojados en el equipo CEoIP (Circuit Emulation Over IP - Emulador de Circuitos sobre IP) el cual es el que debido al loop generado entre los switches Huawei S9300 sufrió un incremento en su procesamiento a tal punto de dejar de cursar el tráfico y por ende interrumpir los servicios asociados a éste. Por tanto, el anexo en su integridad (anexo 3), no permite el análisis de lo suscitado en el equipo CEoIP (Circuit Emulation Over IP - Emulador de Circuitos sobre IP) y sólo indica el estado de los links asociados entre los equipos Huawei y Cisco, toda vez que según el OPERADOR no se pudieron obtener siendo que los mismos se sobre-escribieron.

8. Por otra parte, del análisis del Anexo 4 se puede advertir lo siguiente: (se pega al texto parte del Anexo 4, verificable en la foja 230)

Como se puede leer de manera precedente la configuración inicial de ambos Switches S9300 era de MASTER - SLAVE, previniendo que cuando el router principal (MASTER) presente una falla el router SLAVE pueda tramitar el tráfico cursante. En ese sentido, el anexo analizado señala que dado los eventos de caídas de los Links (debido al loop) originó que el protocolo VRRP MASTER pase al router SLAVE volviéndolo MASTER, es por tanto que de dicha lectura queda por demás evidente que los eximentes de responsabilidad no pueden ser aplicados para el presente caso, toda vez que las configuraciones en los equipos obedecen a una manipulación a través de consola para configurar los mismos, más aun cuando el OPERADOR manifiesta que debido al loop fue suscitado dicho cambio de estado, esto queda confirmado en la siguiente parte del anexo 4 el cual se muestra a continuación:

Algunas de las características principales del protocolo VRRP son las siguientes:

1. Al ser un protocolo de Redundancia de Gateway estándar, puede ser habilitado equipos de diferentes fabricantes.
2. Permita la creación de máximo 255 Grupos VRRP
3. Permite definir dos (2) roles en los Switches a ser desplegados en la red: Un Router "Activo", y uno o varios routers "Backup".
4. Los routers definen sus roles en función a la prioridad. El router con mayor prioridad asumirá el rol de "Activo".
5. Prioridad por defecto: 100
6. Definición de una dirección IP Virtual, en el caso del VRRP, incluso se puede llegar a utilizar una dirección IP física de alguno de los routers miembros del grupo VRRP.
7. Dirección MAC Virtual: 0000.5e00.01,XX; donde XX es el valor del grupo VRRP.
8. Dirección IP Multicast — para envío de paquetes de sincronización: 224.0.0.18
9. Temporizadores: VRRP Trabaja con 2 temporizadores, cuyos valores estándar recomendados son:
o Hello Time: 1 segundo
o Hold Time: 3 segundos
10. Autenticación: No soportada en la norma RFC 3768. Los elementos de Red que tienen como primer salto a este grupo de routers necesitan tener comunicación entre ellos.

Debido a que el protocolo es quien permite definir los roles de los Switches se confirma que existe responsabilidad del OPERADOR al suscitarse el evento siendo que debido a una configuración realizada en la parte de los equipos Switches manejados por el protocolo VRRP, se generó un loop que desencadenó el



incremento en el procesamiento del equipo CEoIP y por ende bloquear el mismo interrumpiendo los servicios asociados a éste.

9. En conclusión, se revisaron todos los argumentos planteados por el RECURRENTE y se dio respuesta a cada prueba remitida en el presente proceso, tomando en cuenta los criterios de adecuación expuestos en derecho conforme lo establece la RM 116, por lo que no se evidencia 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 fue tramitado en sus distintas etapas. Es decir, en la etapa preliminar con la acumulación de toda la información necesaria que una vez analizada permitió establecer la posible comisión de una infracción, lo cual motivó a la emisión del AUTO que formuló cargos en contra del OPERADOR, ante el presunto incumplimiento del numeral 2 del artículo 59 de la LEY N° 164, por la interrupción de los Servicios Local, Móvil (voz — datos), Transmisión de Datos (ADSL - Internet Móvil) y Alquiler de Circuitos a un número indiscriminados de usuarios, que significaría la supuesta comisión de la infracción tipificada en el inciso e) del parágrafo del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE EL D.S. 25950.

10. Por último, de acuerdo al informe pericial de Huawei se pudo concluir que el error fue debido a una incompatibilidad de protocolos, mismos que generaron un loop en capa 2, por lo que dada la conclusión del perito los eventos que se suscitan en dicha capa corresponden a eventos de configuración de los enlaces de los equipos. Por lo que se vislumbra del acceptance test el equipo de Huawei no se encontraba ligado directamente al equipo CEoIP en consecuencia, debido a que se efectuó a una configuración en dicho enlace los Switches de Huawei se encontraron en un estado MASTER — MASTER lo que generó el loop en capa 2, generando que el equipo CEoIP se bloquee debido a la carga de procesamiento y por ende generando una interrupción de servicios a un número indiscriminado de usuarios.

11. Asimismo, es pertinente señalar, en conformidad a lo establecido en la RM 116 es imprescindible efectuar un análisis respecto a los elementos que hacen la imposición de una sanción con multa en sujeción al principio de proporcionalidad. En relación a la graduación de la sanción y consiguientemente aplicación del principio de proporcionalidad el inciso p) del artículo 4 de la Ley de Procedimiento Administrativo N° 2341 de 23 de abril de 2002. Al respecto, en lo referente a la multa el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 920/2015, explica que el valor de la Tasa de Regulación Anual correspondiente a la gestión 2014 de ENTEL S.A. es de Bs43.100.052.- (Cuarenta y tres millones cien mil cincuenta y dos 00/100 Bolivianos), la ciento veinteava (1/120) parte corresponde a Bs359.167,10 (Trescientos cincuenta y nueve mil ciento sesenta y siete 10/100 Bolivianos), que de acuerdo al artículo 6 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO POR EL D.S. 25950 estaría fuera de los parámetros establecidos en la norma vigente, por lo que el monto del día multa será de \$us15.000 (Quince mil 00/100 Dólares Estadounidenses); según el artículo 13 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE EL D.S. 25950, corresponde determinar con 300 días multa en el cálculo de la sanción, de acuerdo al siguiente detalle:

CÁLCULO DE SANCIÓN					
Detalle	1/120 *Tasa de Regulación Anual (Información Dirección Financiera)	Monto por cita de Multa (según Art. 6 del Reglamento de Sanciones)	Monto por día de multa — Tipo de Cambio Oficial (Equivalencia en Bs)	Días multa (Para. 1, Art. 13 del Reglamento de Sanciones)	Multa (Monto por Día multiplicado por 300)
Sanción por el inciso e) del parágrafo 1 Artículo 12 del Reglamento de Sanciones	Bs359.167,1	\$us15.000,00	Bs104.400,00	300	Bs31.320.000,00

Asimismo, es preciso que se considere que habiéndose determinado que el OPERADOR cometió la infracción prevista en el inciso e) del parágrafo 1 del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE EL D.S. 25950, la sanción aplicable es la prevista en el artículo 13 de dicho Reglamento, que es de multa de 300 a 500 días multa y/o de inhabilitación temporal de 150 a 360 días y/o secuestro de equipos, componentes, piezas y/o materiales.

En el caso en análisis se evidencia que la RAR 1685/2015 impuso la sanción más benigna, es decir de multa y que aplicó la cantidad de días multa mínima prevista para la infracción prevista en el inciso e) del parágrafo 1 del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE EL D.S. 25950.

Que del análisis efectuado, el Informe Técnico ATT-DFC-INF TEC LP 304/2020 de 04 de agosto de 2020 concluye que la interrupción indebida de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil, Transmisión de Datos y Alquiler de Circuitos del 04 de agosto del 2015, fue responsabilidad de ENTEL S.A., toda vez que la falla de los equipos se debe a una incorrecta configuración según establece el Documento "acceptance test", por lo que corresponde declarar Probados los Cargos Formulados y recomienda rechazar el recurso de revocatoria.

Que en consecuencia, ninguno de los argumentos expuestos por el OPERADOR son evidentes o han desvirtuado los fundamentos de la RAR 1685/2015, en cuanto a la comisión de la infracción prevista en el inciso e) del parágrafo 1 del artículo 12 del REGLAMENTO DE SANCIONES APROBADO MEDIANTE EL D.S. 25950, incumpliendo la obligación prevista en el numeral 2 del artículo 59 de la LEY N° 164 debido a la interrupción indebida del Servicio de Transmisión de Datos (Internet Móvil) producida el 04 de agosto de 2015; y el monto fijado como sanción por la comisión de la referida infracción ha sido determinada en el rango mínimo aplicable a este tipo de infracción, conforme a lo determinado en el artículo 13 del referido reglamento. Sin embargo, de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho contenidos en la RM 393 que aceptó el recurso jerárquico en contra de la RAR 199/2016, es evidente que corresponde excluir los servicios, cuya interrupción no pudo determinarse, por lo que debe excluirse la cita de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos de la RAR 1685/2016, mediante la revocatoria parcial de dicha Resolución, aceptando, en



consecuencia, el Recurso de Revocatoria interpuesto en contra de la RAR 1685/2015, de acuerdo a lo establecido en el inciso b) del parágrafo 11 del artículo 89 del REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE EL D.S. 27172, concordante con el artículo 61 de la LEY N°2341."

6. En fecha 07 de septiembre de 2020, María Alejandra Caso Caballero y Víctor Pablo Martín Rodríguez en representación de ENTEL S.A., interpone Recurso Jerárquico contra la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, exponiendo los siguientes agravios:

"II. DEMANDA LA REVOCATORIA DE LA ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, Y EN SU MÉRITO LA REVOCATORIA DE LA RESOLUCIÓN ADMINISTRATIVA REGULATIVA ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 POR LOS SIGUIENTES ARGUMENTOS:

En primer término, se observa Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJRA TL LP 1685/2015 confirmada a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, carece de un adecuado análisis técnico, toda vez que evidentemente la supuesta interrupción de servicio que dio lugar al procedimiento sancionador que concluyó con la emisión de la señalada Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, no llegó a producirse, como el propio ente regulador llegó a reconocer parcialmente en su Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, al precisar que ésta no se verificó para los servicios local de telecomunicaciones, móvil y alquiler de circuitos, insistiendo en forma injustificada en que sí se habría verificado para el servicio de Transmisión de Datos.

Por otra parte y sin reconocer en ningún caso que la interrupción llegara a producirse, también se observan errores en la aplicación de la normativa y en la tramitación del procedimiento en los que incurrió el ente regulador, para demostrar la improcedencia de la sanción que la Autoridad fiscalizadora pretende imponer.

2.1. ARGUMENTACIÓN TÉCNICA NO VALORADA DEBIDAMENTE POR EL ENTE REGULADOR

2.1.1. Se destaca que el ente regulador a tiempo de emitir la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 confirmada a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 no analizó debidamente la información técnica aportada por ENTEL S.A., toda vez que habiéndose adjuntado el gráfico de tráfico de datos móviles (que incluye el servicio de transmisión de datos móviles), que muestra degradación, la ATT asumió dicho gráfico como válido para el servicio móvil, a partir de lo cual revocó parcialmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, pero no lo consideró como válido en lo relativo a transmisión de datos, lo que evidentemente es una incongruencia. (Se muestra cuadro de fojas 269 vuelta)

2.1.2. Por otra parte, el ente regulador no consideró que el evento de 4 de agosto de 2015, se produjo como un acontecimiento de caso fortuito y fuerza mayor, considerando que durante el mes de mayo la plataforma de ENTEL S.A. funcionaba normalmente, conforme se respalda con los siguientes gráficos a) y b): (Se muestra cuadro de fojas 269 vuelta y cuadro de fojas 268)

A partir de dichos gráficos, se aclara que el hecho se originó por la caída fortuita de uno de las interfaces entre los equipos Huawei S9303 y el CEoIP cisco 7609, que provocó la conmutación del equipo S9303 activo al Stand by.

Una vez repuesta la interfaz, ambos equipos se pusieron en modo Master/Master, por incompatibilidad de protocolo, sin que se haya realizado ninguna configuración en los switches S9303 durante el problema y como se mostró en los gráficos a) y b) la interconexión estaba operativa y sin tráfico comercial desde mayo.

El problema generó una sobrecarga en el procesamiento CPU del equipo CEoIP y todas las acciones correctivas se centraron en este equipo.

Una vez configurado el protocolo vrrp el rol de MASTER/SLAVE que es definido en base al valor de la prioridad asignada a uno de los switches (Master prioridad mayor) o por defecto en base al valor de la dirección IP (Master IP mayor); cuando se presenta problemas con el equipo primario (Rol de MASTER) se realiza un cambio de rol en equipo secundario (de SLAVE a MASTER). Cuando la causa de la conmutación es normalizada el rol MASTER es recuperado por el equipo primario de manera automática, resaltándose que ninguna configuración fue realizada durante el evento suscitado y destacándose que el hecho de que los dos equipos estén con el rol de MASTER es consecuencia de una incompatibilidad de protocolos entre Cisco y Huawei, que provocó que los mensajes de sincronización del protocolo vrrp no hayan podido ser transmitidos entre ambos equipos S9303. Es importante aclarar que el protocolo VRRP NO PERMITE realizar la configuración MASTER/MASTER (Recomendación RFC 3769).

2.2. SITUACIÓN DE CASO FORTUITO Y FUERZA MAYOR EN EL EVENTO DE 4 DE AGOSTO DE 2015

2.2.1. El caso fortuito en la doctrina. - El Diccionario Jurídico de la RAE señala que el caso fortuito es el hecho que no ha podido preverse, o que no hubiera podido preverse o que, previsto, fuera inevitable y que al igual que la fuerza mayor, es una causal de exoneración del cumplimiento de las obligaciones. Por tanto, para apreciar la concurrencia del caso fortuito ha de tratarse de un evento imprevisible dentro de la normal y razonable previsión que se exija adoptar en cada supuesto concreto y no procede ante un comportamiento negligente con dotación suficiente de causalidad. En el ámbito sancionador, el caso fortuito supone una realización accidental, es decir, no dolosa ni imprudente, de la parte objetiva del tipo, faltando por lo tanto por completo la parte subjetiva.

2.2.2. La fuerza mayor en la doctrina. - El Diccionario Jurídico de la RAE, señala que la fuerza mayor es una circunstancia imprevisible e inevitable que altera las condiciones de una obligación. Son supuestos típicos de fuerza mayor los acontecimientos naturales extraordinarios como las inundaciones, los terremotos, la caída de un rayo, etc. La fuerza mayor excluye la responsabilidad, tanto contractual como extracontractual, en las relaciones entre privados y también cuando se trate de exigir responsabilidad a las administraciones públicas. La fuerza mayor tiene su origen en una fuerza irresistible extraña al ámbito de actuación del agente.

2.2.3. El Caso Fortuito y la Fuerza Mayor en la Jurisprudencia Boliviana. - En la Sentencia 208/2015 de 19 de mayo de 2015, la Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia, en el proceso contencioso administrativo seguido por la Gerencia General de Hidrocarburos del Servicio de Impuestos Nacionales (SIN), contra la



Superintendencia Tributaria General (STG), actual Autoridad General de Impugnación Tributaria (AGIT), manifestó que la fuerza mayor según el Diccionario de Ciencias Jurídicas, Políticas y Sociales de Manuel Ossorio, debe ser entendida como: "...el suceso que no ha podido preverse o que, previsto, no ha podido evitarse. Los casos fortuitos, lo mismo que los de fuerza mayor, pueden ser producidos por la naturaleza o por el acto del hombre. Para algunos autores no existe diferencia ni teórica ni práctica entre el hecho fortuito y la fuerza mayor (...), ya que esta última también es consecuencia de un hecho imprevisible. Jurídicamente, la distinción entre una y otra tiene escasa importancia, ya que ambas pueden ser justificativas del incumplimiento de una obligación".

Considerando tal definición, el Tribunal Supremo de Justicia concluye que "habiéndose sometido a la empresa al cumplimiento de una condición imposible, la que por su parte demostró la existencia de condiciones y circunstancias que le impidieron cumplir con el requerimiento de información, tratándose de causas de fuerza mayor o caso fortuito, derivadas de acciones externas, ajenas a las posibilidades de control e intervención de la propia empresa, que por otra parte son de conocimiento general y de amplia divulgación por los medios de comunicación, se constituyen en elementos eximentes de responsabilidad".

2.2.4. Análisis y demostración de que el acontecimiento de 4 de agosto de 2015, en mérito a la doctrina jurídica y a la jurisprudencia se constituye en un eximente de responsabilidad por caso fortuito o fuerza mayor

i) Se trató de un evento imprevisible dentro de la normal y razonable previsión que se exigía adoptar en el supuesto concreto, porque fue la incompatibilidad entre los equipos Huawei y Cisco la que provocó fortuitamente la degradación del servicio, evento causal imprevisto, que produjo el evento que se constituye en el efecto inevitable.

ii) El acontecimiento tuvo su origen en una fuerza irresistible extraña al ámbito de actuación del agente, porque la incompatibilidad de los equipos, fue la que desencadenó la referida degradación de servicio, situación que se encontró fuera del control de ENTEL S.A, porque la incompatibilidad de equipos, superó todo parámetro de previsibilidad aplicable, porque el operador no pudo anticipar que existiría la incompatibilidad que provocó la degradación del servicio.

iii) Siendo un acontecimiento de fuerza mayor o caso fortuito, derivado de acciones externas (incompatibilidad de equipos), ajenas a las posibilidades de control e intervención de la propia empresa (ENTEL), evidentemente, se constituye en elemento eximente de responsabilidad, en el marco de la jurisprudencia contenida en la Sentencia 208/2015 de 19 de mayo de 2015, dictada por la Sala Plena del Tribunal Supremo de Justicia.

iv) Adicionalmente, debe considerarse en el caso que nos ocupa que la ATT injustamente aplica a ENTEL responsabilidad por el evento ocurrido el 4 de agosto de 2015, bajo un enfoque objetivo, dejando de lado que en el país la normativa permite el establecimiento de aquella, bajo la teoría subjetiva de la responsabilidad. Esto último, respaldado en el reconocimiento de la fuerza mayor y el caso fortuito como eximentes de responsabilidad.

v) Al respecto, el regulador debió considerar que el primer interesado en la continuidad del servicio es ENTEL, tanto por fines económicos como de atención de sus usuarios, por lo que luego del tamiz de la sana crítica es evidente que ENTEL no quiso, planificó ni buscó la producción del evento de 4 de agosto de 2015, con lo cual debe descartarse una conducta dolosa o intencional.

2.3. SANCIÓN ILEGAL Y CONTRARIA A LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO AL APLICARSE EL REGLAMENTO APROBADO MEDIANTE DECRETO SUPREMO N° 25950 AL MARGEN DE LA LEY N° 164

i) La Ley N° 164 - General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación fue promulgada el 8 de agosto de 2011 y el Reglamento de Infracciones y Sanciones del sector de telecomunicaciones vigente fue emitido el 20 de octubre de 2000 (para reglamentar a la antigua Ley de Telecomunicaciones N° 1632).

ii) La Ley N° 164 expresa en su Artículo 97 que la sanción de multa será determinada, según el servicio al que corresponda y de acuerdo a reglamento.

iii) Conforme al Reglamento de Infracciones y Sanciones (Artículo 37), la multa se calcula en función a la tasa que paga el usuario al ente regulador, conforme a lo siguiente: "el monto del día multa se determina en función a la capacidad económica del responsable. Dicho monto corresponderá a la cientoveinteava (1/120) parte del importe anual de la Tasa de Regulación correspondiente a la última gestión que el responsable debió pagar a la Superintendencia de Telecomunicaciones (Actual Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes), destacándose que tal determinación reglamentaria contraviene la determinación de la Ley N° 164 que precisa que la sanción de multa será determinada, según el servicio al que corresponda, porque la referida tasa que sirve como parámetro de cálculo de la sanción comprende la totalidad de los servicios provistos por el operador y no solamente el servicio al que corresponde como exige la Ley N° 164, en lo relativo a la determinación de la multa.

iv) Asimismo, la Disposición Transitoria Séptima de la mencionada Ley N° 164 - General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, establece que ésta entrará en vigencia en la fecha de su publicación, con aplicación progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos; en tanto se aprueben éstos, se aplicarán los reglamentos vigentes de telecomunicaciones y postal en todo lo que no contravenga a esta ley.

v) En función a lo referido se destaca que la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, determina que el importe de la sanción se impondrá en función al servicio en el que se cometió la infracción y el reglamento establece que el valor de la sanción se impondrá considerando el total de los servicios asignados a un operador.

Cabe resaltar que el parámetro de cálculo para determinar el importe de la sanción, incorrectamente aplicado por el ente regulador, consideró indebidamente el monto que el operador paga anualmente por concepto de tasa de fiscalización a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, lo que supuso que la sanción fuese calculada sobre los montos recaudados por todos los servicios provistos por el operador, cuando en el marco de la Ley N° 164 debió ser calculada únicamente en relación al servicio en el que se produjo





la infracción.

vi) En tal sentido, considerando que la Ley establece que la multa se determina por el servicio al que corresponde la sanción y el reglamento considera la totalidad de la tasa que comprende a todos los servicios, se evidencia que la sanción contenida en la Resolución Sancionatoria ATT-DJ-RA S-TL LP 4/2020 fue impuesta en función a "todos los servicios prestados" y no solamente respecto del servicio en el que se cometió la infracción, lo cual resulta incompatible con lo determinado por la Ley N° 164 - General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación, que determina que la sanción de multa será determinada, según el servicio al que corresponda y de acuerdo a reglamento.

vii) Sobre el particular, se observa también que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 168512015 contravino la Ley N° 164 en su Disposición Transitoria Séptima que establece que ésta entrará en vigencia en la fecha de su publicación, con aplicación progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos; en tanto se aprueben éstos, se aplicarán los reglamentos vigentes de telecomunicaciones y postal en todo lo que no contravenga a esta ley, evidenciándose que el ente regulador con el acto administrativo impugnado contravino la ley al imponer la sanción considerando la totalidad de los servicios y no solamente el servicio correspondiente a la infracción, situación que el regulador hubiese superado con un requerimiento de información para calcular adecuadamente el monto que considere correcto.

2.4. SANCIÓN IMPROCEDENTE CONSIDERANDO EL CONTEXTO EN EL QUE FUE GENERADO EL DECRETO SUPREMO N° 25950 Y LA NORMATIVA VIGENTE

De conformidad con el artículo 32 de la Abrogada Ley N° 1632 de telecomunicaciones, el privilegio de exclusividad otorgado a ciertos operadores fue de 6 años desde la capacitación de ENTEL (27 de noviembre de 1995), entonces dicho privilegio se concedió hasta el 27 de noviembre de 2001. Por tanto, el reglamento de infracciones y Sanciones DS 25950 de 20 de octubre de 2000, fue generado en el contexto del privilegio de exclusividad ("Monopolio" de ENTEL para larga distancia y de las cooperativas para servicio local) y por tanto sus sanciones son exorbitantes porque, por ejemplo, para el caso en controversia, un operador que goza de un privilegio de exclusividad no puede permitir bajo ninguna circunstancia una interrupción masiva del servicio. Ello no sucede en un escenario competitivo como el actual, porque el usuario tiene la prerrogativa de cambiar a su proveedor de servicios de telecomunicaciones si éste no lo satisface.

Al respecto, el Inciso c) del Parágrafo I del Artículo 12 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, determina que se constituye en infracción en contra del sistema de telecomunicaciones la interrupción indebida del servicio a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados, infracción que en caso de cometerse ameritaría una sanción de primer grado, conforme al artículo 13 del referido Reglamento, consistente en multa de 300 a 500 días multa, inhabilitación temporal de 150 a 360 días y/o secuestro de equipos, componentes, piezas y/o materiales.

Por su parte, el Artículo 170 del Reglamento a la Ley de Telecomunicaciones N° 164, relativo a la Interrupción del Servicio señala lo siguiente:

I. Un proveedor de servicios al público no podrá interrumpir la operación de su red pública, o de parte de la misma, ni podrá suspender la prestación de dichos servicios, sin la autorización previa y por escrito de la ATT y después de haber informado a los usuarios que resultaren afectados a través de comunicación directa o un medio de comunicación masiva, por lo menos con cinco (5) días de anticipación, sobre interrupciones de más de treinta (30) minutos continuos.

II. En casos de emergencia, eventos de fuerza mayor o caso fortuito que justifiquen la actuación del operador o proveedor, éste deberá reportar a la ATT en el menor plazo posible, que en ningún caso podrá exceder los tres (3) días hábiles de ocurrido el hecho.

III. Las interrupciones programadas de duración menor o igual a treinta (30) minutos no requieren autorización de la ATT.

IV. En caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito.

De la revisión normativa efectuada y en el contexto actual, en el que ya no existe un privilegio de exclusividad y por tanto una multa exorbitante resulta inaplicable, se destaca que el nuevo reglamento a la Ley de Telecomunicaciones incorporó un elemento novedoso referido a la compensación a los usuarios por la interrupción del servicio, en los siguientes términos "en caso de interrupciones del servicio mayores a las doce (12) horas el proveedor deberá compensar este tiempo o descontar el monto resultante en la factura del mes, salvo los casos de fuerza mayor y caso fortuito", de lo cual se desprende que la normativa actual busca una reparación hacia el usuario, en lugar de la imposición de una sanción. Salvando en todo caso la existencia del eximente de responsabilidad que determinaría que tampoco proceda una devolución.

En función a lo referido, se evidencia que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, no solo cometió un error al imponer una sanción considerando la totalidad de los servicios provistos cuando la Ley N° 164 precisa que la sanción si impondrá únicamente en relación al servicio en el que se cometió la infracción, sino que además, en el marco de las disposiciones legales vigentes, no correspondía la imposición de una sanción sino una compensación en favor de los usuarios afectados.

2.5 VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD

Los principios inspiradores del orden penal son de aplicación al derecho administrativo sancionador, siendo ambos, manifestaciones del ordenamiento punitivo del Estado, requiriéndose siempre en el campo sancionador administrativo el cumplimiento de los requisitos constitucionales de legalidad formal y tipicidad como garantía de la seguridad jurídica.

Para el caso en controversia se destaca como un preponderante principio en el ámbito del derecho administrativo sancionador el Principio de Legalidad que fue transgredido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes con la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015.

Evidentemente, con la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, el ente regulador vulneró el principio de legalidad, que en su vertiente constitucional precisa que son nulos los actos de las personas que usurpen funciones que no los competen, así como los actos de las que ejercen jurisdicción o



potestad que no emane de la ley (Artículo 122 de la Constitución Política del Estado).

Al respecto, se evidencia que la ATT emitió una resolución sancionatoria ilegal que no deviene del ordenamiento jurídico vigente, porque el parámetro sancionador contenido en el Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, es contrario al establecido en la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, tecnologías de Información y Comunicación, toda vez que el Reglamento establece que la sanción se determinará en función a la totalidad de los servicios provistos y la Ley dispone que éste se determinará únicamente en función al servicio en el que se cometió la infracción, lo que determina que la sanción aplicada en contra de ENTEL S.A. además de contrariar el principio de jerarquía normativa y el de legalidad resulte siendo más gravosa para el operador.

Lo referido debe ser comprendido en base a la Garantía Penal de Ejecución, que a partir del principio de legalidad se extiende a las garantías jurídicas del condenado en la ejecución o cumplimiento de la pena impuesta, lo que determina que no puede ser ejecutada pena alguna en otra forma que la prescrita por la ley, ni con otras circunstancias o accidentes que los expresados en su texto, lo que evidencia que en el caso presente la pena impuesta sea inejecutable porque la ATT establece una sanción a partir de un reglamento que contraviene determinaciones expresas de la propia ley que reglamenta, porque como se dijo, la Ley en una línea más apropiada y favorable hacia el infractor determina que la sanción será impuesta en relación al servicio en el que se cometió la infracción, mientras que el reglamento asume una posición inapropiada y contraria a la ley al establecer que la sanción se impondrá en base a la totalidad de los servicios, contraviniendo además el principio de jerarquía normativa.

Por lo expuesto, se evidencia que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 es contraria al Parágrafo I del Artículo 117 de la Constitución Política del Estado que prescribe que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso y que nadie sufrirá sanción penal que no haya sido impuesta por autoridad judicial competente en sentencia ejecutoriada, porque como se manifestó el proceso concluido por la ATT con la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATTDJ-RA TL LP 1685/2015 no fue debidamente tramitado considerando que generó una sanción contraria al ordenamiento jurídico vigente.

Igualmente, la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, contraviene el Artículo 122 de la Constitución Política del Estado que determina que son nulos los actos de las personas que usurpen funciones que no los competen, así como los actos de las que ejercen jurisdicción o potestad que no emane de la ley, evidenciándose que la determinación del ente regulador no deviene de la ley toda vez que ésta (Ley N° 164) determina que la sanción se impondrá en relación al servicio en el que se cometió la infracción y la determinación de la ATT impuso la sanción no en relación al servicio en el que se cometió la infracción sino en relación a todos los servicios que presta el operador.

Al respecto, la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, expresa que el debido proceso consiste en «...el derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo en el que sus derechos se acomoden a lo establecido por disposiciones jurídicas generales aplicables a todos aquellos que se hallen en una situación similar (...) comprende el conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales, a fin de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos» (SSCC 0418/2000-R, 127612001-R y 0119/2003-R, entre otras).

La trascendencia del debido proceso se encuentra en íntima vinculación con la realización del valor justicia en el procedimiento, así lo ha entendido el Tribunal Constitucional cuando en la SO 0999/2003-R de 16 de julio, señaló que: «La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en el ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios, se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes».

En ese entendido se observa que el ente regulador contravino los principios del debido proceso al haber dictado una resolución contraria a los Artículos 117 y 122 de la Constitución Política del Estado lo que conlleva la nulidad de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 confirmada a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020.

2.6. VULNERACIÓN AL PRINCIPIO DEL DEBIDO PROCESO

Los principios inspiradores del orden penal son de aplicación al derecho administrativo sancionador, siendo ambos, manifestaciones del ordenamiento punitivo del Estado, requiriéndose siempre en el campo sancionador administrativo el cumplimiento de los requisitos constitucionales de protección al imputado, en este caso el administrado, como garantía de seguridad jurídica.

Por lo expuesto, se evidencia que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 confirmada a través de la Resolución Revocatoria ATTDJ-RA RE-TL LP 60/2020, es contraria al Parágrafo I del Artículo 117 de la Constitución Política del Estado que prescribe que ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso, porque como se manifestó, el proceso concluido por la ATT con la emisión de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015, no fue debidamente tramitado considerando que generó una sanción contraria al ordenamiento jurídico vigente.

Al respecto, la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, expresa que el debido proceso consiste en «...el derecho de toda persona a un proceso justo y equitativo en el que sus derechos se acomoden a lo establecido por disposiciones jurídicas generales aplicables a todos aquellos que se hallen en una situación similar (...) comprende el conjunto de requisitos que deben observarse en las instancias procesales, a fin de que las personas puedan defenderse adecuadamente ante cualquier tipo de acto emanado del Estado que pueda afectar sus derechos» (SSCC 0418/2000-R, 1276/2001-R y 0119/2003-R, entre otras).

La trascendencia del debido proceso se encuentra en íntima vinculación con la realización del valor justicia en el



procedimiento, así lo ha entendido el Tribunal Constitucional cuando en la SO 0999/2003-R de 16 de julio, señaló que: «La importancia del debido proceso está ligada a la búsqueda del orden justo. No es solamente poner en movimiento mecánico las reglas de procedimiento sino buscar un proceso justo, para lo cual hay que respetar los principios procesales de publicidad, inmediatez, libre apreciación de la prueba; los derechos fundamentales como el derecho a la defensa, a la igualdad, etc., derechos que por su carácter fundamental no pueden ser ignorados ni obviados bajo ningún justificativo o excusa por autoridad alguna, pues dichos mandatos constitucionales son la base de las normas adjetivas procesales en el ordenamiento jurídico, por ello los tribunales y jueces que administran justicia, entre sus obligaciones, tienen el deber de cuidar que los juicios se lleven sin vicios de nulidad, como también el de tomar medidas que aseguren la igualdad efectiva de las partes». En ese entendido se observa que el ente regulador contravino los principios del debido proceso al haber dictado una resolución contraria al Artículo 117 de la Constitución Política del Estado.

2.7. FALTA DE MOTIVACIÓN

La Sentencia Constitucional Plurinacional 0782/2015-S3 de 22 de julio de 2015, relativa a la fundamentación y motivación de las resoluciones como elemento del derecho al debido proceso expresa que: "el debido proceso como derecho fundamental, contiene entre sus elementos constitutivos la obligatoriedad de la debida fundamentación y motivación de los fallos judiciales; los cuales, deben estar fundados en derecho, conforme lo señala Manuel Atienza: "...la motivación de las resoluciones judiciales se apoya en la necesidad de que el tribunal haga públicas las razones que le han conducido a fallar en uno u otro sentido, demostrando así que su decisión no es producto de la arbitrariedad, sino del correcto ejercicio de la función jurisdiccional que le ha sido encomendada, es decir, resolviendo el problema jurídico sometido a su conocimiento, precisamente, en aplicación del Derecho. En ese orden, el deber de fundamentar y motivar las resoluciones judiciales tiene los siguientes objetivos específicos: i) Garantizar la posibilidad de control del fallo por los tribunales superiores, incluida la propia jurisdicción constitucional; ii) Lograr convicción de las partes en el proceso sobre aquella decisión judicial que afecte sus derechos; y, iii) Demostrar la voluntad del juez en garantizar una resolución motivada."

En relación a la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 confirmada a través de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020., se observa que ésta adolece de falta de motivación, porque no precisa el motivo por el que se impuso la sanción, si bien expresa que la sanción fue impuesta por la interrupción del servicio de Transmisión de Datos (porque en mérito a la revocatoria se reconoció que no se verificó la interrupción de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos), a un número indiscriminado de usuarios, incurriendo en la infracción establecida en el inciso e) del Parágrafo I del Artículo 12 del Reglamento de Sanciones y Procedimientos Especiales por Infracciones al Marco Jurídico Regulatorio del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, por otra parte el acto administrativo impugnado no precisa en qué área geográfica se produjo dicha supuesta interrupción ni quiénes conformarían ese número indiscriminado de usuarios y/o abonados, omitiendo precisar cuál sería el alcance de la infracción, determinando objetivamente la cantidad de usuarios afectados.

Al respecto, nótese que el artículo 16 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, referido a las infracciones contra los derechos de los usuarios hace mención a un "número significativo" de usuarios o abonados, concepto que determinó que el ente regulador no emitiera sanción alguna ante lo indeterminado de tal definición, advirtiéndose que lo mismo sucede con el concepto de "número indiscriminado", correspondiendo que el ente regulador a objeto de motivar debidamente su resolución pueda precisar a qué se refirió con ese "número indiscriminado" y su relación con el número de usuarios de ENTEL S.A. fundando la determinación, bajo el principio de legalidad, en alguna disposición legal que especifique el alcance de "significativo" e "indiscriminado", lo cual evidencia la errónea sanción impuesta a ENTEL.

Adicionalmente, corresponde destacar que el Artículo 28 de la Ley N° 2341 de la Ley de Procedimiento Administrativo establece que el fundamento se constituye en un elemento esencial del acto administrativo, disponiendo que éste debe ser "fundamentado, expresándose en forma concreta las razones que inducen a emitirlo."

2.8. ACUSA CONTRADICCIONES E INCONGRUENCIAS OBSERVADAS EN LA RESOLUCIÓN REVOCATORIA ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 DE 17 DE AGOSTO DE 2020

El ente regulador sostiene en el primer párrafo de la página 8 de su Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 "que un número indiscriminado de usuarios y/o abonados no pudieron hacer uso del servicio móvil durante el periodo afectado, por lo que existió una interrupción de servicios".

Tal aseveración es contradictoria, porque a pesar de lo señalado el ente regulador revocó la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 en lo relativo a la interrupción indebida del servicio móvil, pero además en dicho numeral 1. La Autoridad incorpora un elemento subjetivo al señalar que no es necesario que se produzca una "interrupción total del servicio (lo que involucraría que todos los usuarios no tengan el servicio)", sino que se afecte a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados, destacándose que para el caso en controversia el regulador asume que dicho número es el que de acuerdo a su arbitrariedad pueda determinar.

Efectivamente la norma hace referencia a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados, pero dicho número indiscriminado, necesariamente debe ser precisado por el ente regulador, pues de lo contrario se admitiría que se sancione sobre criterios indeterminados y no debidamente tipificados.

En ese sentido y de admitirse el criterio de la ATT sería permisible que se impongan las sanciones exorbitantes establecidas por la normativa del sector cuando se interrumpa el servicio a un número muy reducido de personas de entre los millones de usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

Al respecto, también se advierte que en el Numeral 2. Página 13 el ente regulador manifiesta que "el reporte del recurrente remitido mediante Nota SAR/1508025, señala de manera clara y precisa que se afectaron los servicios de telefonía móvil, acceso a internet, transmisión de datos y alquiler de circuitos, por lo que el recurrente no puede pretender que solo hubo una degradación siendo que existe un número indiscriminado de usuarios que no pudieron hacer uso de su servicio."

Tal análisis resulta contradictorio, porque el regulador mantiene en su resolución objeto de la presente



impugnación, que se afectaron los servicios de telefonía móvil, acceso a internet, transmisión de datos y alquiler de circuitos, cuando a partir de ello resuelve revocar parcialmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, manteniéndola firme únicamente en lo relativo a la presunta interrupción del servicio de transmisión de datos.

En cuanto al Numeral 3. de la Resolución impugnada Pág. 15 se observa que el ente regulador realiza un análisis técnico referido a la afectación a un "número indeterminado de usuarios y/o abonados" como expresa el ente regulador, pero dicho análisis si bien señala que dichos usuarios no pudieron hacer uso del servicio, no precisa a qué servicio se refiere, generando una sanción basada en la incertidumbre, porque de lo expuesto por la ATT pareciera que pudiera tratarse de los servicios local, móvil, alquiler de circuitos o transmisión de datos, cuando se sabe que la infracción presuntamente cometida se referiría únicamente a transmisión de datos. En ese sentido, se observa indebida motivación del acto impugnado, porque corresponde que el regulador se refiera puntualmente al servicio para el cual genera este análisis.

En ese sentido no puede admitirse que se infiera que se trata del servicio de transmisión de datos, porque fue en el que se impuso la sanción, porque no es jurídicamente admisible que, multas exorbitantes sean impuestas en base a inferencias, porque ello además de contravenir la exigencia de la debida motivación y fundamentación de las resoluciones administrativas, supone desconocimiento de la garantía del debido proceso.

En el numeral 4. De la Pág. 17 de la RA 60/2020, el regulador concluye que "los servicios dejaron de ser utilizables y por tanto el tráfico cursado disminuyó confirmando la interrupción de servicio a un número indiscriminado de usuarios". Al respecto se cuestiona la deducción del regulador porque evidentemente una disminución del tráfico no demuestra una interrupción del servicio.

Al respecto, se enfatiza que el ente regulador en su parte considerativa hace referencia a "los servicios", cuando en la parte dispositiva determina que la presunta infracción se cometió solamente en el servicio de transmisión de datos, lo que constituye una incongruencia entre lo considerado y lo resuelto.

En dicho numeral 4. Pág. 18 y numeral 5. Pág. 19 la Autoridad fiscalizadora descarta que el hecho producido se tratara de un acontecimiento de caso fortuito y fuerza mayor, aspecto que será rebatido a lo largo del presente escrito."

7. Por Auto de Radicatoria RJ/AR-034/2020 de 16 de septiembre de 2020, este Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, radico el recurso presentado por ENTEL S.A. contra el Recurso de Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020.

8. Mediante memorial de 28 de octubre de 2020, ENTEL S.A., solicitó apertura de término probatorio, por lo que, este Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda emite el Auto RJ/AP-10/2020 de 30 de octubre de 2020, disponiendo la apertura de plazo probatorio de 10 días hábiles administrativos.

9. En fecha 11 de noviembre de 2020, ENTEL S.A. presenta prueba solicitando aceptar el recurso jerárquico planteado, revocando totalmente la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020 y en su mérito solicita revocar la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015.

CONSIDERANDO: Que a través del Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 446/2021, de 06 de julio 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 ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, de 17 de agosto de 2020, revocándola totalmente, y en su mérito revocar totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015.

CONSIDERANDO: Que analizados los antecedentes del recurso jerárquico motivo de autos y lo expuesto en el Informe Jurídico MOPSV-DGAJ N° 446/2021, se tienen las siguientes conclusiones:

1. Que el párrafo II del Artículo 115 de la Constitución Política del Estado determina 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. Que la parte pertinente del Artículo 117 de la citada norma Constitucional dispone que: "Ninguna persona puede ser condenada sin haber sido oída y juzgada previamente en un debido proceso (...)".

3. Que el artículo 232 de la misma norma suprema determina 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”.

4. Que el artículo 235 de la norma constitucional dispone que son obligaciones de las Servidoras y los Servidores Públicos: *“1. Cumplir la Constitución y las leyes. 2. Cumplir con sus responsabilidades, de acuerdo con los principios de la función pública (...)”.*

5. Que el artículo 4 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo determina que la actividad administrativa, se regirá entre otros, por los principios de sometimiento pleno a la Ley, por el cual la Administración Pública regirá sus actos con sometimiento pleno a la Ley, asegurando a los administrados el debido proceso. Asimismo, establece que la administración pública investigará la verdad material en oposición a la verdad formal que rige el procedimiento civil.

6. Que el párrafo IV del artículo 66 de la Ley N° 2341 de 23 de abril de 2002 de Procedimiento Administrativo, dispone que la autoridad competente para resolver los recursos jerárquicos será la máxima autoridad ejecutiva de la entidad o la establecida conforme a reglamentación especial.

7. El artículo 61 de la Ley N° 2341 de Procedimiento Administrativo, establece que los recursos administrativos previstos en la presente Ley, serán resueltos confirmando o revocando total o parcialmente la resolución impugnada, o en su caso, desestimando el recurso si este tuviese interpuesto fuera de término, no cumplierse las formalidades señaladas expresamente en disposiciones aplicables o si no cumplierse el requisito de legitimación establecido en el artículo 11 de esa ley.

8. El artículo 97 de la Ley 164 Ley General de Telecomunicaciones, establece: *“(MULTA). La sanción de multa consiste en la imposición de pago de una cantidad de dinero que será determinada entre uno y quinientos días multa, según el servicio al que corresponda y de acuerdo a reglamento.”*

8. El inciso b), párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172 dispone que se resolverá el recurso jerárquico en un plazo de noventa (90) días, aceptando el recurso y revocando total o parcialmente el acto administrativo impugnado.

Una vez mencionado los antecedentes y normativa aplicable, corresponde a este Ministerio de Obras Públicas Servicios y Vivienda, realizar el análisis de los agravios expuestos por ENTEL S.A.

9. Respecto al argumento del recurrente referido a que la Ley N° 164, General de Telecomunicaciones, Tecnologías de Información y Comunicación tiene aplicación preferente sobre el Reglamento de Infracciones y Sanciones del Sector de Telecomunicaciones aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, sobre la determinación de la multa, la cual fue impuesta a ENTEL S.A. en base al artículo 37, numeral I del mencionado Reglamento que señala: *“El monto del día multa se determina en función a la capacidad económica del responsable. Dicho monto corresponderá a la cientoveinteava (1/120) parte del importe anual de la Tasa de Regulación correspondiente a la última gestión que el responsable debió pagar a la Superintendencia de Telecomunicaciones (...)”*, toda vez que ésta disposición abarcaría la totalidad de los servicios prestados por ENTEL S.A., quien manifiesta, que conforme la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, se dispuso la revocación parcial de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, determinando que la sanción solo es por el servicio de Transmisión de Datos, excluyendo a los servicios de Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de Circuitos; por lo que, al ser solo un servicio, debería aplicarse el artículo 97 de la Ley 164, que señala: *“(MULTA). La sanción de multa consiste en la imposición de pago de una cantidad de dinero que será determinada entre uno y quinientos días multa, según el servicio al que corresponda y de acuerdo a reglamento”*. Al respecto y verificados los actos administrativos consistentes en la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP



1685/2015 de 18 de diciembre de 2015 y Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, se evidencia que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transporte (ATT), no ha sustentado de manera completa su determinación a momento de imponer la multa, siendo necesario que el ente regulador imponga la multa con claridad absoluta toda vez que la Ley N° 164, en su disposición transitoria séptima, establece: "La presente Ley entrará en vigencia en la fecha de su publicación, con aplicación progresiva conforme a la aprobación de sus reglamentos específicos; en tanto se aprueben éstos, se aplicarán los reglamentos vigentes de telecomunicaciones y postal en todo lo que no contravenga a esta Ley.", conforme lo determinado por ésta disposición transitoria, la ATT debe motivar adecuadamente la aplicación del artículo 37 del D.S. N° 25950, a objeto de que el administrado tenga plena certeza de la normativa legal aplicada, no debiendo dejarse en duda sobre la aplicación de la norma correspondiente en cumplimiento del artículo 8, numeral I del Reglamento a la Ley N° 2341, aprobado mediante Decreto Supremo N° 27172, que establece: "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."

Al respecto, la Sentencia Constitucional Plurinacional 1234/2017-S1 de 28 de diciembre de 2017, señala: "III.4. Sobre la motivación y fundamentación de las resoluciones en el debido proceso. Al respecto la antes mencionada SCP 0249/2014-S2, estableció que: "En relación a la motivación y fundamentación el Tribunal Constitucional Plurinacional en sus Sentencias Constitucionales Plurinacionales 0386/2013 de 25 de marzo de 2013 y 0903/2012 de 22 de agosto, señaló: 'La frondosa jurisprudencia del extinto Tribunal Constitucional, la que se asume por cuanto esta no contraviene la nueva Ley Fundamental, ha entendido que: «La garantía del debido proceso, comprende entre uno de sus elementos la exigencia de la motivación de las resoluciones, lo que significa, que toda autoridad que conozca de un reclamo, solicitud o dicte una resolución resolviendo una situación jurídica, debe ineludiblemente exponer los motivos que sustentan su decisión, para lo cual, también es necesario que exponga los hechos establecidos, si la problemática lo exige, de manera que el justiciable al momento de conocer la decisión del juzgador lea y comprenda la misma, pues la estructura de una resolución tanto en el fondo como en la forma, dejará pleno convencimiento a las partes de que se **ha actuado no sólo de acuerdo a las normas sustantivas y procesales aplicables al caso**, sino que también la decisión está regida por los principios y valores supremos rectores que rigen al juzgador, eliminándose cualquier interés y parcialidad, **dando al administrado el pleno convencimiento de que no había otra forma de resolver los hechos juzgados sino de la forma en que se decidió**. Al contrario, cuando aquella motivación no existe y se emite únicamente la conclusión a la que se ha arribado, son razonables las dudas del justiciable en sentido de que los hechos no fueron juzgados conforme a los principios y valores supremos, vale decir, no se le convence que ha actuado con apego a la justicia, por lo mismo se le abren los canales que la Ley Fundamental le otorga para que en búsqueda de la justicia, acuda a este Tribunal como contralor de la misma, a fin de que dentro del proceso se observen sus derechos y garantías fundamentales, y así pueda obtener una resolución que ordene la restitución de dichos derechos y garantías, así se ha entendido en varios fallos de este Tribunal, entre ellos, la SC 0752/2002-R de 25 de junio."



10. Respecto a lo manifestado por ENTEL S.A., sobre la fundamentación que se realiza en Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, referida al servicio móvil plasmada en el numeral 1 del Considerando 5 de dicha resolución y sobre los servicios analizados en el numeral 2 del considerando 5, que mencionan al servicio de telefonía móvil, acceso a internet, transmisión de datos y alquiler de circuitos, señalado que no guardan congruencia con la parte dispositiva de la misma Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, que señala: "ACEPTAR el Recurso de Revocatoria interpuesto por la EMPRESA NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES SOCIEDAD ANONIMA - ENTEL S.A., revocando parcialmente el punto Resolutivo Primero de la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015, **excluyendo la cita de los servicios Local de Telecomunicaciones, Móvil y Alquiler de**



Circuitos (...), al respecto se puede evidenciar que la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020, realiza el análisis a servicios que no estarían comprendidos en su decisión final, no habiendo aclarado la ATT, el motivo de la inclusión de dicho análisis y su posible relación con lo dispuesto, dejando con duda razonable sobre la fundamentación y motivación utilizada, toda vez que incluso el numeral 1 del considerando 5, de la mencionada resolución, señala: *"De las imágenes mostradas anteriormente se identifica una caída de los intentos de llamada (esto a causa de la interrupción de servicios generado por la incompatibilidad de protocolos entre el equipo CEoIP y los Switches S9300 de Huawei), al verse el decremento de los intentos de llamada, esto se considera una prueba inequívoca de que un número indiscriminado de usuarios y/o abonados no pudieron hacer uso del servicio móvil durante el periodo afectado, por lo que existió una interrupción de servicios"*, dichos aspectos hacen incongruente a la resolución impugnada, no cumpliendo en consecuencia con la congruencia correspondiente que debe tener todo acto administrativo. Al respecto, 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."*

11. En cuanto al argumento del recurrente, respecto a que artículo 16 del Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 25950, referido a las infracciones contra los derechos de los usuarios hace mención a un "número significativo" de usuarios o abonados, concepto que determinó que el ente regulador no emitiera sanción alguna ante lo indeterminado de tal definición, advirtiéndose que lo mismo sucede con el concepto de "número indiscriminado", solicitando que el ente regulador a objeto de motivar debidamente su resolución pueda precisar a qué se refirió con ese "número indiscriminado" y su relación con el número de usuarios de ENTEL S.A. fundando la determinación, bajo el principio de legalidad, en alguna disposición legal que especifique el alcance de "significativo" e "indiscriminado", lo cual evidencia la errónea sanción impuesta a ENTEL; corresponde señalar que el pronunciamiento emitido por la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no efectúa la fundamentación suficiente, toda vez que la citada normativa en el Capítulo III referido a la Clasificación de Infracciones y Graduación de Sanciones, en el artículo 8.- (Alcance de la Clasificación) prevé: "I. Las infracciones, teniendo en cuenta el objeto de las mismas, se clasifican en infracciones: b) contra el sistema de telecomunicaciones. c) contra derechos de los usuarios", en tal sentido se advierte que dentro del alcance de la infracción contra el sistema de telecomunicaciones, concurre la interrupción indebida del servicio a un número indiscriminado de usuarios y/o abonados y dentro de la infracción contra el derecho de los usuarios, se advierte dentro su alcance el corte indebido del servicio a un usuario a un grupo determinado de ellos; al respecto cabe precisar que la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes no fundamentó con la precisión suficiente porque razón optó por establecer entre una y otra infracción con la consecuente sanción.

12. Asimismo, el recurrente argumenta que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 confirmada por la Resolución Revocatoria ATT-DJRA RE TL LP 60/2020, adolecen de falta de motivación, porque no precisa el motivo por el que, se impuso la sanción, señalados solamente que la sanción fue impuesta por la interrupción del servicio de Transmisión de Datos a un número indiscriminado de usuarios sin precisar la cantidad de usuarios afectados; al respecto la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, no se pronunció en forma suficiente con referencia al motivo por el que considera un número indiscriminado de usuarios, debiendo expresarse de manera clara la aplicación normativa de "un número indiscriminado de usuarios", además de evidenciarse que la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-



RA TL LP 1685/2015, también adolece de dicha fundamentación y motivación; resultando necesario que la ATT se pronuncie de manera motivada y fundamentada sobre dicho aspecto a efectos de que no quede duda respecto a la infracción y consecuente sanción impuesta.

13. Así también el debido proceso consiste en la conjunción de garantías tales como participar efectivamente en el procedimiento pudiendo ejercer todas y cada una de las garantías reconocidas para el efecto. Entre las que se encuentran el obtener decisiones correctamente fundadas y motivadas a todos los puntos del recurrente, brindar la seguridad y certeza que el pronunciamiento a emitir goce de todos los requisitos procedimentales exigidos dotando al administrado de la certeza y confianza que los administrados tengan en la observancia y respeto de las situaciones derivadas de la aplicación de las normas válidas, vigentes y aplicables, confianza que nace de la estabilidad en cuanto a la consecuencia jurídica de los actos y decisiones que asume el Estado a través de sus órganos de poder.

14. En consideración a todo lo señalado y sin que amerite ingresar en el análisis de fondo de otros argumentos, en el marco del inciso b) del artículo 16 del Decreto Supremo N° 0071 y el inciso b) del párrafo II del artículo 91 del Reglamento aprobado por el Decreto Supremo N° 27172, corresponde aceptar el recurso jerárquico planteado por ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, revocándola totalmente, y en su mérito se revoque totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015.

CONSIDERANDO: 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 ENTEL S.A., en contra de la Resolución Revocatoria ATT-DJ-RA RE-TL LP 60/2020 de 17 de agosto de 2020, revocándola totalmente, y en su mérito se revoque totalmente la Resolución Administrativa Regulatoria ATT-DJ-RA TL LP 1685/2015 de 18 de diciembre de 2015.

SEGUNDO.- Instruir a la Autoridad de Regulación y Fiscalización de Telecomunicaciones y Transportes, emita un nuevo acto administrativo, por el que se responda al operador de acuerdo a los criterios de adecuación a derecho expuestos en la presente Resolución Ministerial.

Comuníquese, regístrese y archívese.



Inq. Edgar Montaña Rojas
MINISTRO
Min. Obras Públicas, Servicios y Vivienda
ESTADO PLURINACIONAL DE BOLIVIA