

## RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015-C-00024

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL, DECLARA QUE OTECEL S.A., HA INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN ESTABLECIDA EN EL ART. 28, LETRA h) DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA, AL INCUMPLIR LO DISPUESTO EN LA CLÁUSULA DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) DEL CONTRATO DE CONCESIÓN.

### I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

#### 1.1. ADMINISTRADO

El 20 de noviembre de 2008, ante el Notario Trigésimo Noveno, del cantón Quito, se suscribió un Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales, entre la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la compañía OTECEL S.A., el cual tiene una duración de quince (15) años contados a partir del 30 de noviembre de 2008.

El 11 de febrero de 2015, la Ex SUPERTEL emitió la Boleta Única No. DJT-2015-0019, notificada a la compañía OTECEL S.A. el 12 de febrero de 2015, mediante Oficio SGN-2015-00199.

#### 1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Mediante Memorando AVR-2015-00010 de 3 de febrero de 2015, el Jefe del Equipo de Auditoría de la Comisión de Auditoría de Valores Remanentes, puso en conocimiento de la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones que: *“Mediante Resolución No. ST-2015-0056 de 30 de enero de 2015, el Superintendente de Telecomunicaciones resolvió entre otros puntos: ‘Artículo 1.- Acoger en todas sus partes el Informe Final de Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados-Clientes han dejado como pendientes de utilización, practicada a OTECEL S.A. (en adelante, Informe Final), y calificarlo de confidencial para garantizar la reserva de dicha información. Artículo 4.- Disponer a la Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones que remita a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones el informe técnico correspondiente, conforme la recomendación señalada en el numeral 7.11 del Informe Final de la Auditoría, a fin de que, de considerarlo jurídicamente pertinente, instruya los procedimientos sancionatorios que correspondan’. Al respecto, a fin de cumplir con lo dispuesto en el Artículo 4 de la Resolución No. ST-2015-0056 de 30 de enero de 2015, adjunto remito el Informe Técnico IT-AVR-2015-002 de 03 de febrero de 2015, a fin de que, de considerarlo jurídicamente procedente, se instruya los procedimientos sancionatorios que correspondan”.* En el Informe Técnico IT-AVR-2015-002 de 3 de febrero de 2015, el Jefe del Equipo de Auditoría, entre otros aspectos, manifiesta: **1. ANTECEDENTES** (...) *Recomendación del Informe Final de Auditoría, numeral 7.11: “Con la finalidad que se adopten las acciones legales que correspondan, se recomienda comunicar a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, que OTECEL no ha dado*

*con*

*[Handwritten signature]*

cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y no está de acuerdo a los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0200, en virtud de que la operadora, al momento que las líneas de abonado perdieron su condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, debía registrar los valores remanentes que los abonados dejaron sin utilizar; sin embargo, la operadora ha ejecutado dicho registro 248 días después. (...)/ **6. CONCLUSIONES:** La Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012 y el oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012, establecen los lineamientos para el registro de la información del reporte 2.1.4. A: Abonados que no han solicitado la devolución de saldo no consumidos de las recargas, en el cual se indica que el registro de abonados con saldo no consumido se lo realiza considerando la finalización de la relación de prestación del servicio por parte del abonado con la operadora o cuando la línea dejó ser (sic) catalogada como activa de acuerdo a la Resolución 304-10-CONATEL-2008, la misma que define: '**Línea Activa de prepago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendarios anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago.'. Sin embargo, se determinó que OTECEL registra los saldos no consumidos de recargas luego de 248 días de haber perdido la condición de línea activa; lo cual no está de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan el oficio SNT-2012-0200, ya que conforme al proceso implementado por la operadora y lo identificado por el equipo de Auditoría, en el reporte 2.1.4 A falta la siguiente información:

- o Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de la líneas de abonado que luego de haber perdido su calidad de línea activa, se mantienen activas en la plataforma de prepago durante 90 días más (es decir hasta 180 días luego de haber registrado el último evento tasable); en estos casos los saldos se mantienen en el monedero 1 de la plataforma de prepago. Los resultados de la Auditoría señalan que los valores remanentes que dejaron sin utilizar los abonados que perdieron su condición de línea activa en los meses de agosto y septiembre, y que no constan en el reporte 2.1.4 A, asciende a US \$254.561,4 correspondiente al 173.986 líneas de abonado.
- o Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 90 días de haber perdido su calidad de línea activa, se eliminan de la plataforma de prepago, toman el estado de precarga y se registran en la tabla POGE\_SALABOCADBOLSAS, en la que permanecen sin pasar al reporte 2.1.4.A, por 150 días más. Al mes de noviembre en la tabla POG\_SALABOCADBOLSAS se encontraba registrado un valor de US \$ 296.655,84; al 9 de enero de 2015, la operadora determinó que este valor es US \$ 328.751,22.
- o Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 240 días de haber perdido su calidad de línea activa, los valores remanentes que quedaron sin utilizar, constan la tabla OTC\_BREAKAGE y no se registran en el reporte 2.1.4 A por un tiempo adicional de 8 días. Al mes de noviembre del 2014, este valor es US \$3.070".

*clw*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten mark]*

### 1.3. COMPETENCIA

#### 1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

*“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”*

#### 1.3.2. Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La referida norma, determina que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.

El artículo 125 de la norma *Ibídem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá *“sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley”, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.*

El artículo 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia. Entre las cuales se encuentran: *“4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.”* (Subrayado añadido)

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determina lo siguiente:

***“Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción.”*** (Énfasis incorporado)

### 1.3.3. Resolución 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 4 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: *“Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes.”*

En consecuencia, esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador.

### 1.4. PROCEDIMIENTO

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa: *“1. Corresponde a toda autoridad administrativa, o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3. Solo se podrá juzgar a una persona ante un Juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento”.*

Este procedimiento fue sustanciado observando el trámite previsto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

El 11 de febrero de 2015, la Ex SUPERTEL emitió la Boleta Única No. DJT-2015-0019, notificada el 12 de febrero de 2015 a la compañía OTECEL S.A., conforme se desprende del Memorando SGN-2015-00274 de 13 de febrero de 2015, suscrito por el Secretario General de la Ex SUPERTEL.

El abogado Fabián E. Corral B., ofreciendo poder o ratificación de la compañía OTECEL S.A., mediante escrito ingresado en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 25 de febrero de 2015 con hoja de trámite No. 01885, en ejercicio del derecho a la defensa, contestó a la Boleta Única No. DJT-2015-0019 de 11 de febrero de 2015.

Con providencia de 27 de febrero de 2015 se concedió el término de 3 días, para que el Representante Legal de la compañía OTECEL S.A., legitime la intervención efectuada por el citado profesional. Dicha providencia fue notificada en la misma fecha, conforme se desprende del Memorando ARCOTEL-2015-SGN-C00007 de 28 de febrero de 2015, suscrito por la Secretaria General (E) de la ARCOTEL.

El 3 de marzo de 2015, con hoja de trámite No. 00134, ingresó en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, escrito firmado por el Presidente Ejecutivo de la compañía OTECEL S.A., mediante el cual aprueba y ratifica la intervención del abogado Fabián E. Corral B.

De lo expuesto, se evidencia que este procedimiento fue sustanciado observando el trámite propio previsto en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, se ha respetado el derecho a la defensa del administrado y se han observado todas y cada una de las garantías del debido proceso contenidas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador; no se ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda incidir en el presente caso, por tanto, se declara su validez.

*am*

*[Handwritten signature]*

## 1.5. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

Del texto de la Boleta Única No. DJT-2015-0019, se determina que el presunto incumplimiento que motivó este procedimiento, es la inobservancia por parte de OTECEL S.A. del artículo 2.1 de la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012, de la disposición de la Ex SENATEL contenida en el Oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012, y el incumplimiento de su obligación prevista en la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión.

### Contrato de Concesión

*Cláusula "DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) Cumplir con las Regulaciones, resoluciones y disposiciones del CONATEL, de la SENATEL y de la SUPTEL, dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con la Legislación Aplicable."*

### Resolución TEL-052-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012

*"Artículo 2. A partir del mes siguiente del cumplimiento del plazo establecido en el artículo 6 de la Resolución TEL-01-01-CONATEL-2012, las operadoras de SMA deberán entregar la siguiente información mensualmente, de conformidad con los formatos establecidos por la SUPERTEL y SENATEL.*

*Artículo. 2.1. PARA ABONADOS DE LA MODALIDAD PREPAGO 2.1.1 Detalle de todos los abonados prepago que al finalizar la relación de prestación del servicio con la operadora, disponían de saldos no consumidos. / 2.1.2. Valor de los saldos no consumidos por cada uno de los abonados detallados en el numeral 2.1.1. / 2.1.3. Fecha de devolución de los saldos no consumidos, en caso de existir. 2.1.4. En los casos que los abonados no han solicitado la devolución de los saldos, se deberá presentar el detalle de estos abonados. Esta información deberá ser actualizada mensualmente, en el caso que existan cambios en la misma (cuando los abonados hayan solicitado la devolución en la fecha posterior a la presentación del reporte)".*

### DISPOSICIÓN DE LA EX SENATEL, OFICIO SNT-2012-0200, de 8 de febrero de 2012

Formato 2.1.4 A "Abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas".

*"En este formulario se deben detallar todos los abonados de prepago y planes controlados, que no solicitaron la devolución de sus saldos no consumidos, al finalizar la relación de prestación del servicio con la operadora del Servicio Móvil Avanzado. (...)*

*4) Fecha de finalización de la relación de prestación del servicio con la operadora o fecha cuando la línea dejó ser catalogada como activa de acuerdo a la Resolución 304-10-CONATEL-2008<sup>1</sup>: En este campo, se deberá indicar la fecha en la cual el abonado de la modalidad prepago o plan controlado, finalizó la relación de prestación del servicio con la operadora del Servicio Móvil Avanzado, la operadora deberá*

<sup>1</sup> *"Línea Activa de prepago. Línea de servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendarios anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago".*

*AWA*

informar los criterios utilizados para considerar terminada la relación con el abonado de la modalidad prepago. El formato para el dato es el siguiente: DD/MM/AAA (Días/Mes/Año). ...”

De determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la compañía OTECEL S.A., esta podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, sancionada según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión.

## II. ANÁLISIS DE FONDO

### 2.1. BOLETA ÚNICA

El 11 de febrero de 2015, la Ex SUPERTEL emitió la Boleta Única No. DJT-2015-0019, notificada a la compañía OTECEL S.A. el 12 de febrero de 2015, conforme se desprende del Memorando SGN-2015-00274 de 13 de febrero de 2015, por considerar que: “(...)Conforme lo dispone la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión, OTECEL S.A. tiene la obligación de ‘Cumplir las Regulaciones, resoluciones y disposiciones del CONATEL, de la SENATEL (...)’/ El artículo 35 de la Ley de Telecomunicaciones Reformada entre otras funciones, le otorga a esta Superintendencia la siguiente: a) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL. (...)”/ En la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012, se dispone a las Operadoras de SMA entregar mensualmente de acuerdo a los formatos establecidos por la SENATEL y la SUPERTEL la siguiente información “Art. 2.1. PARA ABONADOS DE LA MODALIDAD PREPAGO 2.1.1 Detalle de todos los abonados prepago que al finalizar la relación de prestación del servicio con la operadora, disponían de saldos no consumidos. / 2.1.2. Valor de los saldos no consumidos por cada uno de los abonados detallados en el numeral 2.1.1. / 2.1.3. Fecha de devolución de los saldos no consumidos, en caso de existir. 2.1.4. En los casos que los abonados no han solicitado la devolución de los saldos, se deberá presentar el detalle de estos abonados. Esta información deberá ser actualizada mensualmente, en el caso que existan cambios en la misma (cuando los abonados hayan solicitado la devolución en la fecha posterior a la presentación del reporte)”/ Mediante Oficio No. SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones remitió OTECEL S.A. el formato 2.1.4 A “ABONADOS QUE NO HAN SOLICITADO LA DEVOLUCIÓN DE SALDOS NO CONSUMIDOS DE LAS RECARGAS”, formato en el cual consta de manera detallada la información que la Operadora de SMA debe proporcionar para poder llevar a cabo las tareas de control asignadas a esta Superintendencia./ Bajo estos lineamientos, en ejercicio de las potestades de vigilancia y control y una vez efectuadas las labores de auditoría y control técnico correspondiente, el Jefe del Equipo de Auditoría de la Comisión de Auditoría de Valores Remanentes, de la Dirección Nacional de Auditoría de Telecomunicaciones, mediante Informe Técnico IT-AVR-2015-002 de 3 de febrero de 2015, determinó que OTECEL S.A. registra los saldos no consumidos de recargas luego de 248 días de haber perdido la condición de línea activa, y además, se identificó que en el formulario 2.1.4. A falta la siguiente información: “Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de la líneas de abonado que luego de haber perdido su calidad de línea activa, se mantienen activas en la plataforma de prepago durante 90 días más (es decir hasta 180 días luego de haber registrado el último evento tasable); en estos casos los saldos se mantienen en el monedero 1 de la plataforma de prepago. Los resultado de la Auditoría señalan que los valores

OWA



remanentes que dejaron sin utilizar los abonados que perdieron su condición de línea activa en los meses de agosto y septiembre, y que no constan en el reporte 2.1.4 A, asciende a US \$254.561,4 correspondiente al 173.986 líneas de abonado. / Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 90 días de haber perdido su calidad de línea activa, se eliminan de la plataforma de prepago, toman el estado de precarga y se registran en la tabla POG\_SALABOCADBOLSAS, en la que permanecen sin pasar al reporte 2.1.4.A, por 150 días más. Al mes de noviembre en la tabla POG\_SALABOCADBOLSAS se encontraba registrado un valor de US \$ 296.655,84; al 9 de enero de 2015, la operadora determinó que este valor es US \$ 328.751,22. / Los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 240 días de haber perdido su calidad de línea activa, los valores remanentes que quedaron sin utilizar, constan la tabla OTC\_BREAKAGE y no se registran en el reporte 2.1.4 A por un tiempo adicional de 8 días. Al mes de noviembre del 2014, este valor es US \$3.070"/ Determinado el elemento fáctico, a fin de que la operadora ejerza su derecho a la defensa, se realiza la calificación jurídica del hecho atribuido: En orden al antecedente y consideraciones jurídicas analizadas, esta Dirección considera que de confirmarse que, la concesionaria OTECEL S.A. presentó el formato 2.1.4 A incompleto y registró los saldos no consumidos de recargas luego de 248 días de haber perdido la condición de línea activa, habría inobservado lo previsto en el artículo 2.1 de la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2014 (sic) y la disposición de la SENATEL contenida en el Oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2014, incumpliendo su obligación contenida en la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión, por lo que habría incurrido en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece que constituye infracción: "Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones", a la cual le correspondería una de las sanciones dispuestas en el artículo 29 *ibidem*".

## 2.2. ARGUMENTOS DE LA OPERADORA

La compañía OTECEL S.A., dio contestación a la Boleta Única No. DJT-2015-0019 de 11 de febrero de 2015, mediante escrito ingresado en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 25 de febrero de 2015, con hoja de trámite No. 01885 y en lo principal argumentó:

*"(...) En uso del derecho que me concede el Art. 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones y dentro del término legal, doy contestación a la Boleta en mención, en los siguientes términos:*

*(...)*

*Al respecto se manifiesta que OTECEL S.A. mediante oficio VPR-8070-2015 recibido en la Entidad de Control el 12 de enero de 2015 (hoja de trámite No. 00367), presentó un informe sobre el PLAN DE ACCIÓN que corrige el caso observado por el Ente de Control referente al registro de saldos no consumidos de recargas luego de 338 días en las bajas por ciclo de vida, en dicho oficio se informó lo siguiente:*

*"...como PLAN DE ACCIÓN se ha solicitado al proveedor modifique el tiempo de registro del saldo remanente en el repositorio Remanentes (tabla OTC\_T\_DEVOLUCIÓN\_SALDOS\_ALT) al día 91, como es de conocimiento del Equipo de Auditoría de la SUPÉRTEL, este cambio involucra una serie de modificaciones dentro de todo el proceso de registro de saldo remanentes, en*

tal sentido el proveedor está evaluando el tiempo que tomará ponerlo en producción".

"Es importante señalar que si un abonado no realiza un evento tasable durante el tiempo establecido por OTECEL S.A. para registrar el saldo remanente en el repositorio (tabla OTC\_T\_DEVOLUCIÓN\_SALDOS\_ALT), el saldo permanece constante en la plataforma de tasación, es decir en ningún momento hay un perjuicio hacia el abonado; todo lo contrario con el tiempo configurado actualmente se le está permitiendo a los abonados flexibilidad para re-activar su línea y continuar con el uso de su saldo remanente."

El 26 de marzo de 2015 estará en producción el cambio del tiempo para el registro de los saldos remanentes de abonados en las bajas por ciclo de vida; este cambio contempla el registro del saldo remanente en el REPOSITORIO (Tabla OTC\_T\_DEVOLUCION\_SALDOS\_ALT) al día 91 en concordancia con las Resoluciones 304-10-CONATEL-2008 y TEL-052-02-CONATEL-2012." (...)

Sobre esta supuesta información faltante que señala la SUPERTEL (\$ 551.217,24), es importante señalar que OTECEL S.A. procedió a ejecutar un proceso para validar e identificar los saldos de las líneas de PREPAGO sin eventos valorados en más de 90 días y lo saldos de las líneas que se encuentran en el estado de PRECARGA.

El procedimiento utilizado fue el siguiente:

1. Identificar todas las líneas de PREPAGO que no han registrado un evento tasable dentro de 90 días calendario (definición Regulatoria Línea No Activa) contados a partir de su última tasación y obtener su saldo de la tabla M0.
2. Identificar todas las líneas de PREPAGO que se encuentran en el estado de PRECARGA y obtener su saldo de la tabla POGE\_SALABOCADBOLSAS.
3. Este proceso se ejecutó con corte al 31 de diciembre de 2014.

Es decir en el punto 1 del procedimiento se evalúa los saldos remanentes correspondientes a las líneas que no presentan un evento tasable entre 90 y 180 días, estos saldos se encuentran registrados en la tabla M0. En el punto 2 se evalúa los saldos remanentes correspondientes a las líneas que no presentan un evento tasable entre 181 y 330, y se encuentran en el estado de PRECARGA, estos saldos se encuentran registrados en la tabla POGE\_SALABOCALBOLSAS.

De este proceso se obtuvo 346.761 líneas con un saldo total de \$ 328.751,22, su ejecución se realizó con corte al 31 de diciembre de 2014.

TOTAL DE LÍNEAS	TOTAL SALDO (\$)
346.761	\$ 328.751,22

Sobre este procedimiento OTECEL S.A. puso en conocimiento de la SUPERTEL mediante oficio VPR-8070-2015 recibido en la Entidad de Control el 12 de enero de 2015 (hoja de trámite No. 00367) en contestación al Informe Borrador de Auditoría. Adicionalmente el 15 de enero de 2015 se realizó una reunión de trabajo en las instalaciones de la SUPERTEL entre Equipo Técnico de OTECEL S.A. y el Equipo de Auditoría, en dicha reunión se explicó técnica y detalladamente el proceso utilizado.

En ese sentido lo señalado por la SUPERTEL en la pág. 48 del Informe Final de Auditoría (30 de Enero de 2015) y pág. 9 del Informe Técnico IT-AVR-2015-002 (3 de febrero de 2015), en lo referente a: "**La operadora no presentó observaciones ni determinó los valores remanentes** que quedaron sin utilizar, respecto a las Líneas

que luego de haber perdido su calidad de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, se mantienen activas en la plataforma de prepago durante 90 días más (es decir hasta 180 días luego de haber registrado el último evento tasable); en estos casos los saldos se mantienen en el monedero 1 de la plataforma de prepago." (el subrayado me pertenece). Lo anterior es incorrecto, ya que conforme lo expuesto en los párrafos anteriores OTECEL S.A. en el oficio VPR-8070-2015 de 12 de enero 2015 y durante la reunión de trabajo del 15 de enero del 2015, observó y determinó \$ 328.751,22 de saldos remanentes con corte al 31 de diciembre de 2014. Considerando que una línea puede reactivarse en el transcurso del tiempo mientras esta activa técnicamente en la plataforma, esta información puede variar a la presente fecha.

Con la puesta en producción (26 de marzo de 2015) del cambio del tiempo para el registro del saldo remanente en las bajas por ciclo de vida al día 91, el 15 de abril de 2015, se entregará el Reporte 2.1.4A actualizado.

En virtud de lo expuesto se solicita se considere y se analice los argumento expuestos."

### 2.3. PRUEBAS

La Ex SUPERTEL presentó como prueba de cargo, el Informe Técnico IT-AVR-2015-002 de 3 de febrero de 2015, elaborado por el Equipo de Auditoría de Valores Remanentes.

Los argumentos de descargo fueron presentados por la compañía OTECEL S.A. en el escrito de contestación a la Boleta Única, ingresado a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 25 de febrero de 2015 con hoja de trámite No. 01885. Legitimado y ratificado por el Presidente Ejecutivo de OTECEL S.A., mediante escrito presentado el 3 de marzo de 2015, con hoja de trámite No. 00134.

### 2.4. MOTIVACIÓN

El Equipo de Auditoría de Valores Remanentes analizó en detalle los argumentos de descargo expuestos por la compañía OTECEL S.A. en la contestación a la Boleta Única y mediante Memorando ARCOTEL-2015-ITC-C00001 de 6 de marzo de 2015, se remite el Informe Técnico IT-DAT-AVR-2015-003 de 6 de marzo de 2015, que contiene el siguiente criterio técnico:

#### "(...)4. ANÁLISIS DEL EQUIPO DE AUDITORÍA

Respecto al Plan de Acción que consta en el oficio VPR-8070-2015, presentado por OTECEL como parte de las observaciones al Informe Borrador de la AUDITORÍA DE LOS VALORES REMANENTES QUE LOS ABONADOS HAN DEJADO COMO PENDIENTES DE UTILIZACIÓN, es necesario aclarar que como contestación al Borrador de Informe la operadora únicamente comunicó que se había solicitado al proveedor que modifique el tiempo de registro del saldo remanente al día 91; y que, estaba en evaluación el tiempo que tomará ponerlo en producción; es decir, que a esa fecha no se había modificado el procedimiento implementado, ni se tenía una fecha definida para el efecto.

De la misma manera en el oficio de contestación a la Boleta Única No. DJT-2015-0019, la operadora indica que la fecha en que estará listo el procedimiento de registro, es el 26 de marzo del 2015; es decir, que a la fecha tampoco se ha modificado aún el procedimiento de registro de valores remanentes que quedaron sin utilizar. En

*Quiza*

*[Handwritten signature]*

conclusión, a la fecha el plan de acción no se ha ejecutado y la expectativa es que esté listo a fines del mes de marzo del presente año.

En relación al proceso de validación de la información faltante en el Reporte 2.1.4 A, efectuado por OTECEL, la operadora identifica las líneas de prepago con saldo remanente que no presentaron eventos tasables, en dos etapas:

- Primera: del día 91 al 180 (saldos registrados en la tabla M0)
- Segunda: del día 181 al 330 (estado de PRECARGA, registrados en la tabla POGE\_SALABOCALBOLSAS)

Ambas etapas con corte al 31 de diciembre de 2014.

Mientras que el proceso de generación del reporte 2.1.4 A, ejecutado por el equipo de Auditoría para los meses de agosto y septiembre de 2014, consta de tres etapas:

- Primera: del día 91 al 180 (registrado en la plataforma de prepago, monedero 1)
- Segunda: del día 181 al 330 (estado PRECARGA, registrado en la plataforma POGE\_SALABOCALBOLSAS)
- Tercera: a partir del día 331 (registrado en la tabla OTC\_BREAKAGE)

Como se evidencia, OTECEL no validó la información faltante en el reporte 2.1.4 A, de saldos no consumidos de aquellas líneas que no tuvieron eventos tasables a partir del día 331, registradas en la tabla OTC\_BREAKAGE.

Cabe señalar que en el Informe Final se ha incluido que la información faltante corresponde a la muestra analizada por el equipo de Auditoría de los meses de agosto y septiembre de 2014, ya que es la información que validó el equipo de Auditoría; respecto a la información presentada por OTECEL S.A., con corte al 31 de diciembre del 2014, no ha sido verificada por el equipo de Auditoría por cuanto fue presentada el 12 de enero del 2015 mediante oficio VPR-8070-2015 (H.T. No. 00367) como contestación al Informe Borrador. Así mismo, es importante mencionar que debido a que no fue posible realizar las validaciones y que no se ha presentado el reporte 2.1.4A actualizado, en el Informe Final de Auditoría se recomendó lo siguiente:

"En el plazo máximo de 30 días debe presentar el reporte 2.1.4 A actualizado al mes de febrero del 2015, en el que se incluya toda la información desde la fecha de expedición de la Resolución TEL-052-CONATEL-2012, considerando lo siguiente:

- ✓ Incluir la información de los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de haber perdido su calidad de línea activa, se mantienen activas en la plataforma de prepago durante 90 días más (es decir hasta 180 días luego de haber registrado el último evento tasable).
- ✓ Incluir la información de los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 90 días de haber perdido su calidad de línea activa, constan registrados en la tabla POGE\_SALABOCADBOLSAS.
- ✓ Incluir la información de los valores remanentes que quedaron sin utilizar de las líneas de abonado que luego de 240 días de haber perdido su calidad de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, constan en la tabla de OTC\_BREAKAGE y que no se registran en el reporte 2.1.4 A.
- ✓ Información que corrija las inconsistencias detectadas entre la base de datos de saldos remanentes y el reporte 2.1.4 A que ha sido presentado mensualmente a la SUPERTEL".

Por otra parte, el equipo de Auditoría ratifica lo manifestado en el Informe Final y en el Informe Técnico IT-AVR-2015-002, respecto a que OTECEL no observó ni determinó los valores remanentes que quedaron sin utilizar en los meses de agosto y septiembre de

*Arka*

*[Handwritten signature]*

2014, de aquellas líneas que perdieron su calidad de línea activa conforme la Resolución 304-10-CONATEL-2008; la operadora lo que realizó al presentar su contestación al Informe Borrador, fue actualizar al 31 de diciembre del 2014 el formato 2.1.4 A, el mismo que como se ha demostrado en este informe, estaría también incompleto, ya que faltan los saldos no consumidos de aquellas líneas que no tuvieron eventos tasables a partir del día 331, registradas en la tabla OTC\_BREAKAGE.

Es importante mencionar que la actualización del reporte 2.1.4A al 31 de diciembre del 2014, no altera ni cambia en absoluto el hecho imputado; es decir en que no dio cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012 y al Oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012.

### CONCLUSIÓN

**En virtud de lo expuesto, es criterio del equipo de Auditoría que la Operadora técnicamente no ha desvirtuado los hechos imputados en la Boleta Única DJT-2015-0019.** (Énfasis añadido)

Del análisis de los argumentos de descargo presentados por la compañía OTECEL S.A. se determina que éstos son eminentemente de carácter técnico; y, con base en el criterio técnico contenido en el Memorando ARCOTEL-2015-ITC-C-00001 de 6 de marzo de 2015, por el cual se remite el Informe Técnico IT-DAT-AVR-2015-003 de 6 de marzo de 2015, la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones de esta Agencia, mediante Informe Jurídico IJ-DJT-C-2015-015 de 17 de marzo de 2015, emitió el siguiente criterio:

*"Esta Dirección desde el punto de vista jurídico realiza el análisis de los argumentos presentados por la Operadora, a fin de cumplir con las garantías constitucionales del debido proceso y el derecho a la defensa consagrados en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.*

*El hecho atribuido en la Boleta Única es el presunto incumplimiento de la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión, debido a que la Operadora habría inobservado el artículo 2.1 de la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de febrero de 2012 y la disposición de la Ex SENATEL contenida en el Oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012, al presentar el formato 2.1.4A incompleto y el registro de los saldo no consumidos de las recargas luego de 248 días de haber perdido la condición de línea activa, conforme lo determinado en el Informe Técnico IT-AVR-2015-002 de 3 de febrero de 2015, elaborado por el Equipo de Auditoría de Valores Remanentes de la Ex SUPERTEL.*

*Analizados los argumentos técnicos de descargo expuestos por la compañía OTECEL S.A., se constata que los mismos están relacionados con el hecho atribuido materia del presente procedimiento, por lo que han sido objeto de revisión y análisis técnico por parte del Equipo de Auditoría de Valores Remanentes que en Memorando ARCOTEL-2015-ITC-C00001 de 6 de marzo de 2015 emitió criterio técnico IT-DAT-AVR-2015-003 de 6 de marzo de 2015, señalando que **"...la Operadora técnicamente no ha desvirtuado los hechos imputados en la Boleta Única DJT-2015-0019."** ( El énfasis me corresponde)*

*En el escrito de contestación a la Boleta Única, la Operadora hace referencia al Plan de Acción que consta en el oficio VPR-8070-2015, ante lo cual el Equipo de Auditoría señala que "... como contestación al Borrador del Informe la operadora únicamente comunicó que se había solicitado al proveedor que modifique el tiempo de registro de saldo remanente al día 91"; además, la Operadora señala que el 26 de marzo de 2015 estará en producción el cambio de tiempo para el registro de los saldos remanentes de*

*Quera*

*[Handwritten signature]*

abonados en las bajas por ciclo de vida. Por lo que al momento que se realizó el Informe Técnico IT-AVR-2015-002 que sustenta el presente procedimiento administrativo sancionador, el plan de acción no se ha ejecutado, por lo que lo argumentado por la Operadora ha sido desvirtuado.

Además, la Operadora argumentó que realizó el proceso para ejecutar la validación de la información faltante en el Reporte 2.1.4A, para lo cual identificó las líneas con saldo remanente que no presentaron eventos tasables en dos etapas, ambas etapas con corte al 31 de diciembre de 2014; respecto a este argumento, en el Criterio Técnico emitido por el Equipo de Auditoría de Valores Remanentes al señalar que el proceso de generación del reporte 2.1.4A, ejecutado por el equipo de Auditoría para los meses de agosto y septiembre de 2014, consta de tres etapas, por lo que OTECEL "no validó la información faltante en el reporte 2.1.4.A de saldo no consumidos de aquellas líneas que no tuvieron eventos tasables a partir del día 331, registradas en la tabla OTC\_BREAKAGE."

Examinadas las piezas del expediente administrativo sancionador se determina que la administrada tuvo acceso oportuno a la información y a los documentos adecuados para la preparación de su defensa, lo que le permitió disponer de los elementos necesarios para su efectivo ejercicio durante el procedimiento; que se ha respetado la seguridad jurídica y las garantías del debido proceso; que la infracción atribuida, su sanción y el procedimiento sancionador ejecutado se remiten a normas claras, previas y públicas, conforme lo preceptuado en el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador.

Por todo lo analizado, esta Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones considera que la compañía OTECEL S.A., no aportó durante la instrucción del expediente con elementos o argumentos que contradigan la existencia del hecho atribuido en la Boleta Única No. DJT-2015-0019 de 11 de febrero de 2015, ni su responsabilidad en el mismo. Sugiere por lo tanto considerar el Informe de Técnico de Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendiente de Utilización en OTECEL S.A. No. IT-AVR-2015-002 de 3 de febrero de 2015, que constituye la prueba de cargo de la administración, por ser documento público y por su carácter especializado, como suficiente para desvanecer la presunción de inocencia de la que goza la Operadora y expedir Resolución declarando el incumplimiento por parte de la compañía OTECEL S.A. de lo dispuesto en la Cláusula 12.17 del Contrato de Concesión; la comisión de la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada; e imponiendo la sanción respectiva de entre las previstas en el artículo 29 de la Ley *ibidem*."

### III. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL), **RESUELVE:**

**Artículo 1.-** DECLARAR que la compañía OTECEL S.A. presentó el formato 2.1.4A incompleto y registró los saldos no consumidos de recargas luego de 248 días de haber perdido la condición de línea activa, inobservando lo previsto en el artículo 2.1 de la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012 y la disposición de la Ex SENATEL contenida en Oficio SNT-2012-0200 de 8 de febrero de 2012, incumpliendo su obligación contenida en la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión; e, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

*AW*

*P*  
*9*

**Artículo 2.-** IMPONER a la compañía OTECEL S.A. la sanción económica de Cincuenta Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD 200.00 (DOSCIENTOS DÓLARES 00/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA); valor que deberá ser cancelado en la Tesorería de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 3.-** DISPONER a la compañía OTECEL S.A. que en adelante, cumpla estrictamente con las obligaciones dispuestas en la Cláusula DOCE PUNTO DIECISIETE (12.17) del Contrato de Concesión.

**Artículo 4.-** NOTIFICAR esta Resolución a la compañía OTECEL S.A., cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC. es el No. 1791256115001, en su domicilio ubicado en la Av. República y de La Pradera esquina, Edificio MOVISTAR, 9no piso de la ciudad de Quito, provincia Pichincha y en el Casillero Judicial 915 del Palacio de Justicia de Pichincha; y, a las Direcciones respectivas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

Notifíquese y cúmplase.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a **17 MAR 2015**

Ing. Ana Proaño De la Torre  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**(ARCOTEL)**

Verónica Yerovi/ Esteban Burbano/ Diana Rengel