

RESOLUCION No. ARCOTEL-CZ2-2016-0071
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA
DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL

ING. ROBERTO MOREANO VITERI
COORDINADOR ZONAL 2

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1.1. TITULO HABILITANTE

Con fecha 20 de noviembre de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el 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 celebrado entre: la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y la Compañía OPERADORA DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO OTECEL S.A.

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0481-M de 14 de agosto de 2015, el Director de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, Subrogante, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remitió el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 de 5 de agosto de 2015, en el que comunica los resultados de la VERIFICACIÓN DE IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO DE EMERGENCIA 911 – RESOLUCIÓN TEL-970-29-CONATEL-2014.

➤ El mencionado Informe Técnico tiene por objetivo comprobar que la plataforma de localización de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. cumpla con lo señalado en las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29-CONATEL-2014. Para tal efecto, el informe en mención basa su análisis en los siguientes aspectos:

- Información de la plataforma de localización implementada por la operadora;
- Inspección a la plataforma de geolocalización; y,
- Resultados de las pruebas de Geolocalización.

En ese sentido, la descripción de la plataforma de localización de OTECEL S.A. se incluye en el informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 sobre la base de lo comunicado por la operadora en oficio VPR-9671-2015 de 29 de junio de 2015.

Así también, dicho informe hace referencia a la inspección de 10 de julio de 2015 que servidores de la Coordinación Zonal 2 efectuaron a la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A. y cuyos resultados se plasmaron en el informe No. IT-CZ2-C-2015-1127 de 15 de julio de 2015 en el cual se concluye:

“Sobre la base de la visita efectuada a la plataforma de localización de OTECEL S.A. ubicada en la Central Calderón y lo manifestado por el personal de la Operadora, se determina que la misma inició sus operaciones a partir del 30 de junio de 2015 y no se habrían presentado inconvenientes o quejas recibidas por parte del ECU-911.”

Corroborando por tanto que a esa fecha (10 de julio de 2015) la plataforma de geolocalización se encontraba operando.

Respecto a las pruebas de campo efectuadas en coordinación con el ECU 911, el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 menciona que las mismas fueron estandarizadas para que sean ejecutadas por parte de las distintas Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL, emitiéndose lineamientos que consideran los siguientes escenarios:

- Llamadas manuales al 911 desde terminales móviles con GPS activo.
- Llamadas manuales al 911 desde terminales móviles sin GPS activo.
- Llamadas automáticas al 911 desde terminales autónomos sin GPS activo.
- Consulta de información de geolocalización de terminales que no han realizado llamadas al 911.

El Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 muestra los resultados a nivel nacional (consolidación de pruebas) y para la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización considera las muestras válidas de los escenarios: “Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)” y “Llamadas realizadas desde terminales móviles autónomos (llamadas automáticas)”; **en ambos casos pruebas sin GPS activo**, siendo los resultados obtenidos los mostrados en la Tabla No. 1.

Se debe puntualizar que el informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100:

- *Considera únicamente como referenciales los escenarios de pruebas con GPS activo y de consulta de información de geolocalización de terminales que no han realizado llamadas al 911; y,*
- *Considera como muestras válidas los registros que contienen información en los campos “terminal_longitude_s”, “terminal_latiutude_s” y “density”.*

Tabla No. 1. Llamadas sin GPS activo (automáticas y manuales).

OTECEL	≤ 50 M	≤ 100 M	≤ 200 M	≤ 500 M	> 500 M (mejor Esfuerzo)	Muestras	OBSERVACIÓN
1 MUY ALTA	-/> 50%	-/< 50%	-	-	-	0	No se pudo evaluar
2 ALTA	0% (0) / ≥ 67%		0% (0) / < 33%	85.71% (6)	14.29% (1)	7	No cumple
3 MEDIA	12,50 % (1) ≥ 67%			25% (2) < 33%	62.50% (5)	8	No cumple
4 BAJA	0% (0) / ≤ 67%				100% (9) / < 33%	9	No cumple
5 MUY BAJA	100% (10) / 100%					10	Cumple

En conclusión y de lo indicado en la Tabla No. 1, el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 considera que la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A. no proporciona información de la ubicación con los niveles de precisión y exactitudes señaladas en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 19 de junio de 2014 para cuando se tiene una densidad de radiobases alta, media, y baja.

Para establecer las observaciones supervinientes, las normas aplicables, son:

La Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, que entre otros aspectos establece:

“Artículo 2. Modificar el cuadro que establece la precisión, exactitud y rendimiento de localización de llamadas de emergencia, constante en el artículo 2 de la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013, de la siguiente manera para su correspondiente aplicación:

Precisión (m)	Rendimiento (%)	Clasificación de la Densidad del Sitio	Distancia Promedio entre torres
≤ 50m	50%	Muy alta	D ≤ 500M
≤ 100m	67%	Alta	500m < D ≤ 1000m
≤ 200m	67%	Media	1000m < D ≤ 3000m
≤ 500m	67%	Baja	3000m < D ≤ 10000m
Mejor esfuerzo	Mejor esfuerzo	Muy baja	D > 10000m

Las especificaciones o disposiciones adicionales, establecidas en la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013, se mantienen sin cambio.

“Artículo 3. *Las demás obligaciones y resoluciones relacionadas con la atención de llamadas de emergencia, se mantienen sin cambio y son de cumplimiento para las instituciones vinculadas con las mismas, así como para las operadoras del Servicio Móvil Avanzado (...)*”

La Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013 emitida por el ex CONATEL, entre otros aspectos determina:

“ARTICULO 2. *...la(s) plataforma(s) tecnológica(s) que se implementen por parte de los operadores del Servicio Móvil Avanzado debe(n) permitir consultar inicialmente si el equipo terminal móvil posee incorporado un dispositivo GPS para la entrega de información de geolocalización de forma precisa, y de ser factible, proveer dicha información para fines de aplicación de la presente resolución ...”.*

- Sobre el hecho referido, esta Coordinación Zonal 2 emitió el Acto Administrativo, plasmado en la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2015-0022, de 25 de noviembre de 2015, que en su artículo 2, manifiesta: “Artículo 2.- DETERMINAR que la empresa Operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida República E7-16 y La Pradera del Distrito Metropolitano de Quito, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100, de 5 de agosto del

2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011, de 27 de agosto del 2015, es responsable de la infracción determinada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: "Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.- b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."; esto, por no haber cumplido con la obligación constante en el artículo 24 numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: "11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada."; además, en la sustanciación del procedimiento no se aceptó a trámite las excepciones planteadas por la empresa Operadora OTECEL S.A.". (lo resaltado me pertenece).

Respecto de este acto administrativo, la Operadora del Servicio Móvil Avanzado, presentó el recurso de Apelación, al tenor de lo prescrito en el 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, recurso que motivó la expedición de la Resolución No. ARCOTEL-2016-0242, de 10 de marzo de 2016, con la cual: "LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL DECLARA LA NULIDAD DE PLENO DERECHO A PARTIR DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011 DE 27 DE AGOSTO DE 2015, que en la parte Resolutiva, señala: "Artículo 2.- **DECLARAR LA NULIDAD DE PLENO DERECHO a partir del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011 de 27 de agosto de 2015, que concluyó con la Resolución Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0022 de 25 de noviembre de 2015; a fin de asegurar la observancia del debido proceso y derecho a la defensa, consagrados en la Constitución de la República, con fundamento en los Arts. 11, 424, y 426 de la Carta Fundamental, en concordancia con el Art. 129, letra a) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva."**

1.3. ACTO DE APERTURA

Con fecha 17 de mayo de 2016, esta Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035, notificado a la Operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., en la misma fecha, de conformidad como lo establece el Memorando ARCOTEL-CZ2-2016-0584-M de 18 de mayo de 2016, suscrito por el Ing. Gonzalo Granda.

En el nombrado Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035 se consideró en lo principal lo siguiente:

"4. ANÁLISIS REFERENTE AL CASO MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, con Informe No. ARCOTEL-JCZ2-A-2016-0035 de 16 de mayo de 2016, establece la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, en contra de la OPERADORA DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO OTECEL S.A., ya que de lo revisado en el expediente, y el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 considera que la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A. no proporciona información de la ubicación con los niveles de precisión y exactitud señalados en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 19 de junio de 2014 para cuando se tiene una densidad de radiobases alta, media, y baja”.

El presunto incumplimiento detectado, haría que la Operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL, haya inobservado claras obligaciones prescritas en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, especialmente las determinadas en los números:

9. Cumplir con las obligaciones de acceso universal y servicio universal determinados en los correspondientes títulos habilitantes.

11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio de móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.

28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes

La operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., si se confirmare el hecho presumiblemente infractor, se encontraría contraviniendo lo prescrito en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su **Art. 117.-** Infracciones de primera clase, son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: b)

16.- “Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos”.

La sanción que correspondería, se encuentra señalada en los artículos 121 No. 1 y 122, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que disponen:

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicará de la siguiente manera: **“Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia”. (...)

Art. 122.- “Monto de referencia.- Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del



infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate”.

*Al respecto, sobre el hecho infractor referido, esta Coordinación Zonal 2 emitió el Acto Administrativo, plasmado en la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2015-0022, de 25 de noviembre de 2015, que en su artículo 2, manifiesta: “**Artículo 2.- DETERMINAR** que la empresa Operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida República E7-16 y La Pradera del Distrito Metropolitano de Quito, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100, de 5 de agosto del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011, de 27 de agosto del 2015, es responsable de la infracción determinada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: “Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.- b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones.”; esto, por no haber cumplido con la obligación constante en el artículo 24 numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: “11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.”; además, en la sustanciación del procedimiento no se aceptó a trámite las excepciones planteadas por la empresa Operadora OTECEL S.A.”. (lo resaltado me pertenece).*

*En relación a este acto administrativo, la Operadora del Servicio Móvil Avanzado, presentó el recurso de Apelación, al tenor de lo prescrito en el 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, recurso que motivó la expedición de la Resolución No. ARCOTEL-2016-0242, de 10 de marzo de 2016, con la cual: “LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL DECLARA LA NULIDAD DE PLENO DERECHO A PARTIR DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011 DE 27 DE AGOSTO DE 2015, que en la parte Resolutiva, señala: “Artículo 2.- **DECLARAR LA NULIDAD DE PLENO DERECHO a partir del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0011 de 27 de agosto de 2015, que concluyó con la Resolución Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0022 de 25 de noviembre de 2015;** a fin de asegurar la observancia del debido proceso y derecho a la defensa, consagrados en la Constitución de la República, con fundamento en los Arts. 11, 424, y 426 de la Carta Fundamental, en concordancia con el Art. 129, letra a) del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.”.*

Sobre la base de la declarada Nulidad de pleno Derecho a partir del Acto de Apertura; y, tomando en cuenta, que el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, del 05 de agosto del 2015, según el artículo 13 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las

Telecomunicaciones –ARCOTEL, constituye un documento pre-procedimental, que se toma como base y uno de los fundamentos para iniciar el presente procedimiento.

En orden al antecedente, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los informes técnico y jurídico antes indicados el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en su contra el presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción referida, que de comprobarse, sería sancionada conforme lo indicado anteriormente. (...)

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

"Art 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente (...)"

"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."

"Art. 261.- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)"

*"Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, **controlar** y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley." (Lo resaltado en negrilla me pertenece)*

"Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación."

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 116.- Los incisos primero y segundo, determinan: "**Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes."

Artículo 132.- Los incisos primero y segundo, determinan: "**Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.-La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)"

Artículo 142.- "Creación y naturaleza.- Créase 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 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."

Artículo 144.- "Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 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. (...)"

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"Art. 10.-Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.-La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda."

“Art. 81.-Organismo Competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.- También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos. (...).”

“Art. 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.”

RESOLUCIONES ARCOTEL

Resolución No.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.”*

Resolución 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de junio de 2016

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

“Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)

Desconcentrados.- *Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión*

pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación". (El subrayado me pertenece)

"Artículo 10. Estructura Descriptiva

(...)

2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. PROCESO GOBERNANTE

(...)

I. Misión:

Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: *Coordinador/a Zonal.*

III. Atribuciones y responsabilidades:

(...)

j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control. (...)"

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

2.2. PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la norma Ibídem, señala: "Potestad sancionadora.-Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, 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. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor".

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

a) INFRACCIÓN

El 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 celebrado entre la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y la Compañía OTECEL S.A., el veinte de noviembre del dos mil ocho; estipula en su Cláusula 12, número Doce punto Uno, que debe prestar los Servicios Concesionados conforme a lo establecido en este Contrato y la Legislación Aplicable.

La Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, su reforma emitida mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, y la Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014, fueron emitidas por Autoridad Competente, por lo tanto son de cumplimiento obligatorio.

LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:

9. Cumplir con las obligaciones de acceso universal y servicio universal determinados en los correspondientes títulos habilitantes.

11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio de móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.

28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

"Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la

presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, **prevalecerán estas disposiciones**".

b) SANCIÓN

La operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., según el hecho presumiblemente infractor, se encontraría contraviniendo lo prescrito en la Ley Orgánica e Telecomunicaciones, en su **Art. 117.-Infracciones de primera clase, b) son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes:**

16.- "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos".

La sanción económica que correspondería en caso de determinarse la verdad material del presumible hecho infractor y el monto de referencia, se encuentra señalado en los artículos 121 No. 1 y 122, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que disponen:

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicará de la siguiente manera:

"Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia". (...)

Art. 122.- "Monto de referencia.-Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate".

NORMAS RELACIONADAS

Resolución 464-10-CONATEL-2010 emitida por el ex CONATEL el 2 de septiembre de 2010, que entre otros aspectos establece:

"ARTÍCULO PRIMERO.- Expedir la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA APROXIMADA DE UNA LLAMADA REALIZADA POR UN USUARIO, INFORMACIÓN QUE SERÁ SOLICITADA POR LOS ORGANISMOS QUE OPEREN EL SERVICIO DE EMERGENCIA A NIVEL LOCAL O A NIVEL NACIONAL", en los siguientes términos:

1. **Se deberá suscribir un convenio entre la sociedad concesionaria que preste el Servicio Móvil Avanzado y cada uno de los operadores de atención a las llamadas de emergencia, con el objetivo específico de entrega de información de la ubicación aproximada de la llamadas realizada por un usuario al servicio de emergencia, o en relación a un acto de emergencia que está siendo**

- gestionado por el operador de atención del servicio de llamadas de emergencia; el documento en mención deberá contener el protocolo de localización geográfica...La precisión y exactitud de la localización aproximada de la llamada realizada al servicio de emergencia será determinada por el CONATEL en cualquier momento (...).
5. Las comunicaciones que se cursen para fines de entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia, se realizará conforme los medios establecidos por las partes...En todo caso, los medios definidos por las partes, deberán permitir el cumplimiento del plazo máximo de 15 minutos para la entrega de la información objeto de la presente norma.
 6. La provisión de información de localización geográfica aproximada objeto de esta norma, podrá deber estar disponible a cualquier tiempo, en un régimen de 24 horas al día, todos los días del año, sin interrupción, para lo cual las autoridades de atención de llamadas de emergencia y la operadora tomarán las acciones y medidas pertinentes para tal fin (...) (El subrayado me pertenece)

Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 emitida por el ex CONATEL el 22 de noviembre de 2013, que entre otros aspectos establece:

“Artículo 2. Establecer, en función del Artículo 1 de la Resolución 464-16-CONATEL-2010, de 02 de septiembre de 2010, que señala que la precisión y exactitud de la localización de la llamada realizada al servicio de emergencia será determinada por el CONATEL en cualquier momento, que los grados de precisión y rendimiento de la localización geográfica de las llamadas de emergencias que deben facilitar las prestadoras del SMA a las entidades de atención de servicios de emergencia, se provea de acuerdo al siguiente detalle (...)

El Rendimiento corresponde al porcentaje de llamadas del Servicio Móvil Avanzado que se localizarán con el nivel de precisión establecido en la tabla anterior, entendiéndose que el porcentaje restante de dicho Rendimiento, deberá cumplir con el siguiente nivel de precisión que corresponda. Adicionalmente, la(s) plataforma(s) tecnológica(s) que se implementen por parte de los operadores del Servicio Móvil Avanzado debe(n) permitir consultar inicialmente si el equipo terminal móvil posee incorporado un dispositivo GPS para entrega de información de geolocalización de forma más precisa, y de ser factible, proveer dicha información para fines de aplicación de la presente resolución, y, en caso negativo, utilizar como herramienta la propuesta tecnológica de aplicación general a todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado independientemente del equipo terminal móvil que posean conforme el detalle establecido en la tabla anterior. Además dicha(s) plataforma(s) deben soportar los volúmenes de información de alertas de emergencias receptadas en las entidades de atención de servicios de emergencia.

Artículo 3. Conceder el plazo de diez (10) meses, contados a partir de la emisión de la presente resolución, a fin de que las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado realicen el ajuste de sus plataformas e interfaces a nivel de la red y cumplimiento de especificaciones (grado de precisión y rendimiento) señaladas en el artículo anterior y se encuentre plenamente operativo dicho esquema para las entidades de atención de servicios de emergencia que tengan debidamente suscritos los convenios para la entrega de información de la ubicación aproximada de la llamada realizada por un usuario al servicio de emergencia (...) (El subrayado me pertenece)



Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 19 de junio de 2014, que entre otros aspectos establece:

Artículo 2. Modificar el cuadro que establece la precisión, exactitud y rendimiento de localización de llamadas de emergencia, constante en el artículo 2 de la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013, de la siguiente manera para su correspondiente aplicación:

Precisión (m)	Rendimiento (%)	Clasificación de la Densidad del Sitio	Distancia Promedio entre torres
$\leq 50m$	50%	Muy alta	$D \leq 500 m$
$\leq 100m$	67%	Alta	$500m < D \leq 1000 m$
$\leq 200m$	67%	Media	$1000m < D \leq 3000 m$
$\leq 500m$	67%	Baja	$3000m < D \leq 10000 m$
Mejor esfuerzo	Mejor esfuerzo	Muy baja	$D > 10000m$

Las especificaciones o disposiciones adicionales, establecidas en la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013 de 22 de noviembre de 2013, se mantienen sin cambio.

Artículo 3. Las demás obligaciones y resoluciones relacionadas con la atención de llamadas de emergencias, se mantienen sin cambio y son de cumplimiento para las instituciones vinculadas con las mismas, así como para los operadores del Servicio Móvil Avanzado (...) (El subrayado me pertenece)

Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 17 de diciembre de 2014, que entre otros aspectos establece:

Artículo 2. Se establece como plazo improrrogable para la implementación por parte de las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, de lo establecido en las resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013 y TEL-455-15-CONATEL-2014 (la precisión, exactitud y rendimiento de localización geográfica de las llamadas de emergencias que deban facilitar las prestadoras del SMA a las entidades de atención de servicios de emergencia, y demás especificaciones relacionadas) el día 30 de junio de 2015, a fin de que la plena entrada en operación del esquema de localización de llamadas de emergencia se realice a partir del día 01 de julio de 2015.

Artículo 3. Las demás obligaciones y resoluciones relacionadas con la atención de llamadas de emergencias, se mantienen sin cambio y son de cumplimiento obligatorio para las instituciones vinculadas con las mismas, así como para los operadores del Servicio Móvil Avanzado, para lo cual se deberán tomar por parte de dichas instituciones y prestadores del servicio, las previsiones técnicas y operativas del caso (...) (El subrayado me pertenece)

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.

En la tramitación de la causa y con el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035, se notificó a la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., que ha comparecido mediante documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E, de 8 de junio de 2016, ingresado en la Oficina de Recepción de Documentos de la Coordinación Zonal 2, dando contestación al contenido del Informe Técnico y lo establecido en el Acto de Apertura; en lo principal, en la comparecencia, manifiesta:

"1.- ANTECEDENTES:

17 de mayo de 2016 fuimos notificados con Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEI-2016-CZ2-0035 emitido por el Coordinador Zonal 2 de la Intendencia Regional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el día 17 de mayo de 2016, en la cual se imputa a OTECEL S.A. la supuesta infracción del artículo 24, numerales 9, 11 Y 28 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones.

No estoy de acuerdo con el contenido del referido acto, por lo que en base a lo dispuesto en el Art.127, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, formulo los alegatos y descargos pertinentes, en base a los fundamentos de hecho y de derecho que expongo a continuación.

(...)

2.1. ANÁLISIS TÉCNICO:

El Acto de Apertura ARCOTEL-2016-CZ2-003S, se basa en el supuesto incumplimiento de la Resolución TEL-633-28-CONATEL-2013, su reforma mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, y su última reforma con Resolución TEL-970-29- CONATEL-2014, conforme las pruebas realizadas en el mes de julio del 2015, cuyos resultados constan en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100.

Al respecto, QTECEL S.A, ha determinado que ARCQTEL ha realizado las pruebas cometiendo serios errores en la parte técnica, que no permiten determinar si se ha dado cumplimiento con lo establecido en las mencionadas Resoluciones, tal como se demuestra a continuación.

2.1.1. ERRORES TÉCNICOS EN LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA VERIFICAR LA PRECISIÓN EN LA GEOLOCALIZACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Respecto al protocolo de pruebas, el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, señala lo siguiente:

"3. PROCEDIMIENTO

De manera de cumplir con los objetivos planteados se ha considerado:

- *Solicitar información de plataforma de localización implementada por la operadora*
- *Inspeccionar la plataforma de localización*

- Realizar pruebas de campo en coordinación con el ECU911. En el anexo 3 se detalla el procedimiento de verificación utilizado. (Lo subrayado me pertenece).

El Anexo 3 del mencionado Informe Técnico, contiene el documento denominado "LINEAMIENTOVERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIAJULIO DE 2015" (en adelante "lineamientos de julio 2015"), en base al cual, según consta en el Informe Técnico de ARCOTEL No. IT-DCS-C-2015-0100, se ejecutó "el proceso de verificación encampo realizado por las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL".

Del análisis del mencionado documento, se ha determinado que el mismo adolece de errores técnicos y metodológicos, que hacen imposible que con los resultados obtenidos, se pueda determinar si la plataforma de geolocalización de OTECEL S.A. cumple con la normativa emitida en las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29-CONATEL-2014, Las razones para realizar esta afirmación, se exponen a continuación:

a) RESPECTO A LA EFECTIVIDAD DE LA TRANSACCIONALIDAD

Para determinar el cumplimiento de lo dispuesto en [as Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29- CONATEL-2014, es necesario partir del Siguiete diagrama, en el cual, en forma general se muestra el funcionamiento de la plataforma desarrollada por OTECEL S.A. (...)

De acuerdo al diagrama mostrado, cuando un usuario en situación de emergencia (1), realiza una llamada al ECU911 (2), los datos correspondientes a esta llamada son dirigidos a la Plataforma de Geolocalización desarrollada por OTECEL S.A. (3). Esta plataforma a través de los diferentes elementos de red, realiza la Geolocalización y remite la información al ECU911.

De conformidad con las Resoluciones TEL-633-28-CONATEL-2013 (Artículo 3) y TEL-970-29-CONATEL-2014 (Artículo 2), la obligación de las operadoras se limita a:

- Realizar el ajuste de sus plataformas e interfaces a nivel de la red, a fin de determinar la ubicación aproximada de una llamada realizada al servicio de emergencia.
- Cumplir con el grado de precisión y rendimiento establecidos por CONATEL.

La operadora es responsable de lo que sucede en su plataforma (numeral 3 en el Diagrama), sin que sea en absoluto su responsabilidad lo que suceda en la plataforma del ECU 911. En este sentido, ARCOTEL a fin de evaluar la plataforma implementada por OTECEL S.A., debió diseñar y ejecutar un protocolo de pruebas en conjunto con las operadoras y con el 911, de tal forma que permita determinar:

- Si la plataforma de la operadora recibió por parte del 911, la consulta de localización de cada una de las llamadas de pruebas efectuadas por ARCOTEL.
- De las llamadas que se verificó que la operadora sí las recibió, ARCOTEL debió consultarla plataforma de la operadora para verificar qué respuesta entregó al 911.

- De las respuestas entregadas, debió determinar si se cumple con el rendimiento y grado de precisión establecidos en su momento por CONATEL.

Se debe tener en cuenta que un procedimiento para realizar el control debe contener en forma detallada la información que se va a obtener, así como también de donde se la obtendrá y cuándo se realizará el proceso de extracción. Al revisar los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-OC5-C-2015-0100, se determina lo siguiente:

- En el numeral 3, se indica que durante la visita que se realice al ECU911, se realizará la: "Recopilación de la información de localización resultado de las pruebas señaladas en el numeral 6"; el numeral 6 de los "lineamientos de julio 2015, se refiere a "PRUEBAS DE GEOLOCALIZACIÓN: CASO PRUEBAS DESDE TERMINALES AUTÓNOMOS (RTUs)"; es decir, según el procedimiento sólo se obtendría información de las pruebas realizadas en forma automática desde los RTUs, dejando de lado la información relativa a las pruebas manuales realizadas desde terminales móviles (numeral 5 de los "Lineamientos de julio 2015").

- No se indica la fecha en la que se deberá realizar la visita al 911 para obtener los resultados de las pruebas; así como tampoco se indica que se deben obtener los archivos log, en los que se pueda verificar si efectivamente el ECU911 recibió la información.

- En ninguna del procedimiento se considera realizar la visita a los Prestadores del SMA, a fin de obtener la información de geolocalización y cruzarla con la obtenida en el ECU911.

Es decir, que ARCOTEL únicamente consultó al ECU911 si recibió la localización de las llamadas de pruebas efectuadas: sin que se obtenga ninguna prueba por parte del ECU911 respecto a las transacciones recibidas, ni se verifique si las prestadoras del SMA las recibieron y si sus plataformas entregaron la respuesta al ECU911.

Un procedimiento que se emite para realizar el control y verificación de operación de toda una plataforma tecnológica, debe indicar qué información es la que se va a obtener y cómo se va a verificar que la información obtenida es correcta.

Este **error fundamental** en los "Lineamientos de julio 2015", traen como consecuencia los resultados obtenidos en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100:

"4.4.3.2 Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo. Se **realizaron 316 llamadas con GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en 36 ocasiones** representando el **11%** de muestras válidas respecto de las muestras totales".

4.4.3.3 Llamadas realizadas al número 911 desde terminales móviles sin GPS activo. Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales) Se **realizaron 224 llamadas sin GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en**

33 ocasiones representando el 15 % de muestras validas respecto de las muestras totales.

...
Llamadas realizadas desde terminales autónomos (llamadas automáticas)
Se realizaron 763 llamadas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información válida de la plataforma en 23 ocasiones, lo cual representa el 3%**.

ARCOTEL, al desechar entre el 85% y 97% de las llamadas efectuadas, asume que todos los errores se presentaron en la plataforma de las operadoras; sin embargo, la mayoría de dichos errores se presentaron en la plataforma del ECU911, tal como se demuestra en el oficio VPR-10980-2015 de 10 de diciembre del 2015, mediante el cual se puso en conocimiento de la ARCOTEL acerca de las pruebas realizadas a fin de determinar el factor que conduce al error en la entrega de información por parte de las plataformas implementadas por las operadoras del SMA, conforme se acordó en la reunión efectuada en el MINTEL el 17 de septiembre del 2015, obteniendo como resultado que inclusive hasta el mes de diciembre del 2015, **la plataforma del ECU911 era la principal fuente de error**. En el Anexo 1, se adjunta el oficio VPR-10980-2015 de 10 de diciembre del 2015, del mismo que se destaca lo siguiente: (...)

En el Anexo 2, se adjunta el Acta de la reunión efectuada el 7 de octubre, debidamente firmada por todos los asistentes; el correo con el que se remitió el acta de la reunión del 27 de octubre, el Acta correspondiente y la hoja de asistentes a dicha reunión.

En el Anexo 3, se adjunta el correo electrónico del 29 de enero del 2016, remitido por Andrés Riofrio, asesor del SERVICIO INTEGRADO DE SEGURIDAD ECU 911 del ECU911, en el que indica lo siguiente:

"Con el propósito de **mejorar el intercambio de información**, con un sistema más robusto para que **augmente la efectividad de la transaccionalidad**; y, solventando la problemática presentada por consultas concurrentes. **El Servicio Integrado de Seguridad ECU 911, ha desarrollado una solución en la que se implementará 2 servidores por cada centro (1 principal y 1 backup); para lo cual, se plantea la implementación de acuerdo al documento adjunto.**

Es muy importante contar con la colaboración de las prestadoras de SMA para la implantación de esta solución, puesto que es necesario la asignación de direcciones IP tanto para los servidores principales y backup".

No escapará a su acertado criterio que esta es una clara demostración de cuál es el origen de los problemas presentados durante las pruebas realizadas en el mes de julio del 2015; razón por la cual se confirma lo indicado en el numeral 3. "Inconsistencias en los resultados entregados por ARCOTEL", de la contestación al "ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL -2015-CZ2-0011", en el que se detallan las inconsistencias obtenidas en ese momento, al realizar el análisis comparativo entre lo entregado en el archivo CONSOLIDADO NACIONAL OTECEL.xlsx, con lo que teníamos registrado en esas fechas en nuestras plataformas. En el Anexo 4, se adjunta el detalle de las inconsistencias mencionadas y en el CD adjunto se entrega el archivo ANEXO 4-M-ARCOTEL-2016-CZ2-003S.xlsx, que contiene la misma información que fue

entregada en su oportunidad dentro del ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL -201S-CZ2-0011 (Archivo ANEXO 1-AA-ARCOTEL-201S-CZ2-0011.xlsx).

Es importante mencionar que, en el mes de febrero del presente año, los Prestadores del SMA y ARCOTEL trabajaron en conjunto para establecer una METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, la misma que fue remitida a OTECEL S.A., el 29 de febrero del 2016, mediante oficio Nro. ARCOTELCTC-2016-0168-OF. Esta metodología, en el numeral 3. EJECUCIÓN DE PRUEBAS, letras n y o, establece lo siguiente:

"n. La información de ubicación geográfica recopilado en campo será comparado con la información proporcionada por las prestadoras de SMA (plataformas) al ECU 911 o través de la aplicación de consulta de geolocalización. De igual manera se debe contrastar el número de llamadas registrados versus la información de los Logs del ECU911 para **asegurar transaccionalidad efectiva**. Para este fin el SIS ECU 911 entregarán en un periodo de 24 horas luego de finalizadas las pruebas los logs en bruto y el resumen de resultados que se adjunta en el Anexo 2 (transaccionalidad, para el respectivo análisis."

"o. Uno vez terminado el proceso se comprobarán el total de llamadas enviadas y las tramitadas por el ECU_911 Q través de las plataformas de las operadoras del SMA con el fin de verificar la eficiencia de la transaccionalidad de las peticiones. **Si la relación entre estas llamadas resulta un error de más del 5% la prueba será invalidada.**"

En el Anexo 2 de la metodología adjunta al oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF, consta el siguiente cuadro en el que se indica que la información del Ecu911 y de las operadoras, se la obtiene de los archivos log, que registran toda la información de las transacciones realizadas por las plataformas de geolocalización de las operadoras y del Ecu911. (...)

En el Anexo 5, se adjunta como una prueba de todo lo afirmado la METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016.

De todo lo anterior se concluye que los "Lineamientos" de julio del 2015 asumen que la plataforma desarrollada por el 911, es PERFECTA, libre de errores; y que, todos los problemas detectados durante las pruebas, son ocasionados por la plataforma desarrollada por OTECEL S.A. Mientras que la "Metodología" de febrero del 2016, establece que, **si la efectividad de la transaccionalidad tiene un error mayor al 5%, entonces la prueba será considerada nula y se la invalidará.**

Volviendo a los resultados que se muestran en los numerales 4.4.3.2 y 4.4.3.3, se obtiene que los errores en la efectividad de la transaccionalidad es muchísimo mayor al 5%, ya que la efectividad obtenida es de 11% y 15% respectivamente, lo que implica que los errores son 89% y 85%.

En conclusión:

• Los **errores de transaccionalidad presentados en julio del 2015, se deben principalmente a problemas de la plataforma del ECU911**, con lo cual no se puede garantizar la integridad de la información entregada por la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A., con lo cual las pruebas deberían ser consideradas nulas

• **Conforme la metodología aprobada por ARCOTEL trabajada en conjunto con los Prestadores del SMA en el presente año, si estas pruebas hubieran sido realizadas a partir de febrero del 2016, habrían sido declaradas nulas e invalidadas.**

b) PRUEBAS CON TERMINALES QUE SOPORTAN A-GPS y CON TERMINALES QUE NO SOPORTAN A-GPS.

En la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, el último párrafo del Artículo 2, indica:

"Adicionalmente. la(s) plataforma(s) tecnológica(s) que se implementen por parte de los operadores del Servicio Móvil Avanzado **deben(n) permitir consultar inicialmente si el equipo terminal móvil posee incorporado un dispositivo GPS para entrega de información de geolocalización de forma más precisa.** y de ser factible, proveer dicha información para fines de aplicación de la presente resolución, y, en caso negativo, utilizar como herramienta la propuesta tecnológica de aplicación general a todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado independientemente del equipo terminal móvil que posean conforme el detalle establecido en la tabla anterior. Además dicha(s) plataforma(s) tecnológica(s) debe(n) soportar los volúmenes de información de alertas de emergencias receptadas en las entidades de atención de servicios de emergencia".

La funcionalidad que permite cumplir con la localización de una forma más precisa, se conoce como A-GPS; que está definido entre otros, en los estándares 3GPP TS 03.71, ETSI TS 148 071, 3GPP TS 23.071, ETSI T5 101527 3GPP TS 25.453. En términos generales se puede señalar que los terminales que tienen activos la funcionalidad A-GPS, se apoya en la información de asistencia del equipo a través del canal de señalización, y siempre independientemente del canal de datos contratado con la operadora por el usuario, estableciendo los satélites relevante con los que se debe sincronizar. Las principales funcionalidades del A-GPS, que permiten que sea la herramienta ideal para poder realizar la localización de llamadas de emergencia, son las siguientes:

- El terminal móvil debe tener un chipset que contenga el modulo que calcula la posición del UE a través de los datos proporcionados por la plataforma.
- No depende del usuario, por lo que no es necesario que el usuario active la solicitud de localización.
- El usuario del equipo puede deshabilitar la funcionalidad de GPS, pero la funcionalidad AGPS continúa operativa.
- El A-GPS se compone de uno o varios servidores conectados a la red de señalización y a una o varias antenas que recogen los satélites que se encuentran en el cielo de la zona a cubrir. Este servidor tiene la funcionalidad de servir los

parámetros relacionados con el cálculo de la localización al UE, a través de la red de señalización.

• Se reduce de manera significativa, tanto el tiempo de acceso a los satélites, como el consumo de batería del terminal, ya que desde la plataforma y a través de la red, se le provee con la información necesaria para que no tenga que realizar este esfuerzo.

De lo anterior, se desprende que en los "lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 existen los siguientes errores:

• En el numeral 4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE PRUEBAS, se indica:

"a. Las pruebas se las ejecutaran considerando los siguientes escenarios:

- Geolocalización asistida por el terminal (GPS o A-GPS)
- Geolocalización asistida por la red, **para terminales que no dispongan de GPS; o, en caso de que el GPS se encuentre desactivado en el terminal**". (Lo resaltado me pertenece).

• En el numeral 5. PRUEBAS DE GEOLOCALIZACIÓN: CASO PRUEBAS DESDE TERMINALES MÓVILES (GPS ACTIVADO y NO ACTIVADO), se indica:

"Caso GPS Activado.

• **Activar el GPS del terminal móvil** y el equipo GPS que se tomará como referencia. Deberán estar activos al menos dos minutos antes de que se inicie la prueba.

Como ya se indicó, la funcionalidad A-GPS, opera independientemente de que el usuario active o no la funcionalidad del GPS; por lo que la forma en que ARCOTEL discriminó las pruebas con A-GPS y sin A-GPS, no es correcta. La forma en que se puede realizar esta diferenciación, es utilizando terminales que tienen esta funcionalidad activa, y los que no la tienen.

Este es un error conceptual que no ha sido considerado al momento de realizar las pruebas, pues conforme los "Lineamientos de julio 2015", todas las llamadas que ARCOTEL realizó "sin GPS activo", deberían haberse localizado utilizando el método asistido por red; sin embargo, del análisis de la información que consta en la pestaña RED del archivo CONSOLIDACION_OTECCEL.xlsx, que se remitió en el Anexo 4 del CD adjunto al presente Acto de Apertura, se determinó que existen llamadas que fueron localizadas utilizando el método de A-GPS, lo cual, según la metodología utilizada por ARCOTEL, no debía haber sucedido. Algunos de estos casos se muestran en el siguiente cuadro. (...)

c) RESPECTO AL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, respecto al tamaño de la muestra, se indica:

"TAMAÑO DE LA MUESTRA. - Se realizarán pruebas de verificación en sitios desde donde las operadoras de SMA cuenten con cobertura del servicio". (...)

Como se puede apreciar, no se indica:

- Si las 26 llamadas deben realizarse en cada sitio en que se realice la medición
- Cantidad total de llamadas que deben realizarse por operadora
- No se determina el porcentaje de error ni el nivel de confianza que se utilizará para evaluar el cumplimiento de la Norma emitida por CONATEL

Nuevamente, es importante realizar la comparación con la METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, que fue elaborada en el mes de febrero del presente año, en forma conjunta entre los Prestadores del SMA y ARCOTEL. En esta Metodología, respecto al tamaño de la muestra, se indica:

"DEFINICIÓN DE ZONAS DE PRUEBA Y DISTRIBUCIÓN DE MUESTRAS

Se realizarán pruebas controladas en sitios desde donde las operadoras del SMA cuenten con cobertura del servicio y de acuerdo a la distribución señalada en el Anexo 1. (...)

2.1.2. ERRORES EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS

El Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, señala:

"4.4.3.2 Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo.

Se **realizaron 316 llamadas con GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en 36 ocasiones** representando el **11 %** de muestras válidas respecto de las muestras totales".

"... únicamente el 27,78% de los registros válidos proporcionan información de precisión menor o 50 metros, para este escenario en particular".

"4.4.3.3 Llamadas realizadas al número 911 desde terminales móviles sin GPS activo.

Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)

Se **realizaron 224 llamadas sin GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en 33 ocasiones** representando el **15 %** de muestras válidas respecto de las muestras totales".

...

Para este caso se han considerado como válidos los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s", "terminal_latitude_s" y "density", por lo que de los 33 registros que contienen información de coordenadas el 33% se consideran como muestras válidas para realizar la evaluación de la precisión y exactitud de la geolocalización".

...

Llamadas realizadas desde terminales autónomas (llamadas automáticas)

Se realizaron 763 llamadas sin GPS activo o nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibiéndose información válida de la plataforma en 23 ocasiones, lo cual representa el 3%.

Para este caso se han considerado como válidos los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s", "terminal_latitude_s" y "density".

Al respecto, estadísticamente, no es posible que se desechen las muestras obtenidas simplemente porque no tenían los campos completos. En estos casos, ARCOTEL debió procederá invalidar la prueba, ya que los resultados demuestran que existen serios errores en la información obtenida, sin que el procedimiento utilizado permita determinar el origen de los mismos. Lo correcto, era elaborar un nuevo procedimiento de medición, de tal forma que permita determinar el origen de los errores presentados.

Por otra parte, el numeral 2. Fundamentos de Hecho del Acto de Apertura indica lo siguiente;

"El Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 muestro los resultados a nivel nacional (consolidación de pruebas) y para la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización considera las muestras válidas de los escenarios: "Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)" y "Llamados realizadas desde terminales móviles autónomos (llamadas automáticas)",- en ambos casos' pruebas sin GPS activo, siendo los resultados obtenidos los mostrados en la Tabla No. 1". (Lo resaltado me pertenece)

"Se debe puntualizar que el informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100:

*Considera únicamente como referenciales los escenarios de pruebas con GPS activo y de consulta de información de geolocalización de terminales que no han realizado llamadas al 911; y,
Considera como muestras válidas los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s"; "terminal_latitude_s" y "density". (Lo resaltado me pertenece) (...)*

(...)

2.2. ANÁLISIS JURÍDICO (...)

En efecto, analizando el fondo del tema, lo que se imputa a mi representada es el incumplimiento de una norma técnica, pues a decir de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en el mes de julio del año 2015, cuando se realizaron las pruebas para la evaluación y precisión de la geolocalización, la plataforma instalada por OTECEL S.A. para ese fin, no cumplía con los parámetros previstos, por tanto, se asume un incumplimiento de lo previsto en el Art. 24, numerales 9,11 Y 28 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Lo curioso del caso señor Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, es que, en la fecha que se realizaron las pruebas, conforme consta de los hechos relatados en los acápite anteriores, la ARCOTEL no había definido técnicamente los parámetros que se emplearían para determinar la correcta o incorrecta funcionalidad de la

plataforma, prueba de ello, es que recién en el mes de febrero de este año, se definieron los mismos. Entonces como se puede pretender presumir que mi representada habría incurrido en una de las infracciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)

El acto administrativo, como cualquier otro acto jurídico, puede contener un error, en el caso que nos compete los errores son evidentes en la propia medición efectuada, pues éstas varían entre 31% y 37%, por lo que se concluye que las pruebas estuvieron mal realizadas y que con ello no es posible determinar si la plataforma de localización cumple con lo establecido en la marco legal vigente.

El error, como el dolo en los negocios jurídicos, consiste en un falso conocimiento de la realidad, si bien en el supuesto doloso ese falso conocimiento es provocado por un tercero, las consecuencias sobre el acto administrativo son las mismas: su anulación; tal como lo establece el Estatuto Régimen jurídico Administrativo función Ejecutiva (ERJAFE) en el literal el del artículo 941 El falso conocimiento de la realidad es evidente en el presente caso, por lo siguiente: i) no se encontraban determinados los parámetros para efectuar [as mediciones de prueba; y, ii) que las pruebas realizadas tenía n errores de entre el 31 y 37%. Ello determina que los parámetros empleados eran errados, es decir, que en efecto era falso el conocimiento de la realidad empleado por la ARCOTEL para efectuar las pruebas.

3. CONCLUSIONES:

Por lo expuesto, técnicamente se demuestra que:

3.1.- *Que existen errores en los procesos técnicos de medición, por lo tanto, no es posible determinar si la plataforma de localización cumple con lo establecido en el marco legal vigente.*

3.2.- *OTECEL S.A. al momento en que se originó la supuesta incumplimiento no conocía el protocolo de pruebas ejecutado por ARCOTEL; sin embargo, del análisis efectuado, se puede afirmar que adolece de graves errores técnicos y de procesamiento que afectan su validez y eficacia, que no permiten determinar el real cumplimiento de lo establecido en las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEI-970-29- CONATEL-2014 y, en modo alguno, pueden constituir un medio de prueba válida pertinente del presunto incumplimiento alegado por ARCOTEL contra OTECEL S.A.*

3.3.- *la fecha que se realizaron las pruebas, la ARCOTEL no había definido técnicamente los parámetros que se emplearían para determinar la correcta o incorrecta funcionalidad de la plataforma, prueba de ello, es que recién en el mes de febrero de este año, se definieron los mismos.*

Lo que cabe es realizar una nueva evaluación de la plataforma, teniendo como base la METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, adjunta al oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-0F. (...)"

3.2. PRUEBAS

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: *"h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; **presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra**". (Lo resaltado me pertenece)*

En orden a lo expuesto, las pruebas aportadas y consideradas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador son:

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, como pruebas de cargo de la Administración, se enumeran las siguientes:

1.- Memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0481-M, de 14 de agosto del 2015, por el cual la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, de 5 de agosto del 2015, referente a la **VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO DE EMERGENCIA 911 - RESOLUCIÓN TEL-970-29-CONATEL-2014.**

2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035 de 17 de mayo de 2016.

3.- La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

1.- Contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-CZ2-0035 de 17 de mayo de 2016, con Documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E, mediante el cual, la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., presenta sus argumentos y justificativos.

2.- Inspección a las Instalaciones de la OPERADORA DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO OTECEL S.A., llevada a efecto el día miércoles 22 de junio de 2016.

3.- Audiencia de alegatos, llevada a cabo en las instalaciones de la Coordinación Zonal 2, el día jueves 23 de junio de 2016.

3.3. MOTIVACIÓN

PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

La Unidad de Control Técnico de la Coordinación Zonal 2 realiza el análisis de la contestación presentada por la compañía OTECEL S. A. mediante escrito recibido

con Documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E, específicamente sobre los argumentos relacionados con el hecho imputado en el ACTO DE APERTURA, y emite su criterio técnico expresando lo siguiente:

"ANÁLISIS SOBRE LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA INGRESADA CON TRÁMITE ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E.-"

A) La operadora del SMA OTECEL S.A., con trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E de 8 de junio de 2016, referente al ámbito técnico, manifiesta entre otros aspectos lo siguiente:

"...
2.1. ANÁLISIS TÉCNICO:

El Acto de Apertura ARCOTEL-2016-CZ2-0035, se basa en el supuesto incumplimiento de la Resolución TEL-633-28-CONATEL-2013, su reforma mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, y su última reforma con Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014, conforme las pruebas realizadas en el mes de julio del 2015, cuyos resultados constan en el informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100.

Al respecto, OTECEL S.A. ha determinado que ARCOTEL ha realizado las pruebas cometiendo serios errores en la parte técnica, que no permiten determinar si se ha dado cumplimiento con lo establecido en las mencionadas Resoluciones, tal como se demuestra a continuación.

2.1.1. ERRORES TÉCNICOS EN LOS LINEAMIENTOS Y PROCEDIMIENTOS UTILIZADOS PARA VERIFICAR LA PRECISIÓN EN LA GEOLOCALIZACIÓN DE LLAMADAS DE EMERGENCIA

Respecto al protocolo de pruebas, el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, señala lo siguiente:

"3. PROCEDIMIENTO

De manera de cumplir con los objetivos planteados se ha considerado:

- Solicitar información de plataforma de localización implementada por la operadora
- Inspeccionar la plataforma de localización
- Realizar pruebas de campo en coordinación con el ECU911. En el anexo 3 se detalla el procedimiento de verificación utilizado. (Lo subrayado me pertenece)

El Anexo 3 del mencionado Informe Técnico, contiene el documento denominado "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015" (en adelante "Lineamientos de julio 2015"), en base al cual, según consta en el informe Técnico de ARCOTEL No. IT-DCS-C-2015-0100, se ejecutó "el proceso de verificación en campo realizado por las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL".

Del análisis del mencionado documento, se ha determinado que el mismo adolece de errores técnicos y metodológicos, que hacen imposible que con los resultados

obtenidos, se pueda determinar si la plataforma de geolocalización de OTECEL S.A. cumple con la normativa emitida en las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29-CONATEL-2014. Las razones para realizar esta afirmación, se exponen a continuación:

a) RESPECTO A LA EFECTIVIDAD DE LA TRANSACCIONALIDAD

Para determinar el cumplimiento de lo dispuesto en las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29-CONATEL-2014, es necesario partir del siguiente diagrama, en el cual, en forma general se muestra el funcionamiento de la plataforma desarrollada por OTECEL S.A.

(...)

De acuerdo al diagrama mostrado, cuando un usuario en situación de emergencia (1), realiza una llamada al ECU911 (2), los datos correspondientes a esta llamada son dirigidos a la Plataforma de Geolocalización desarrollada por OTECEL S.A. (3). Esta plataforma a través de los diferentes elementos de red, realiza la Geolocalización y remite la información al ECU911.

De conformidad con las Resoluciones TEL-633-28-CONATEL-2013 (Artículo 3) y TEL-970-29-CONATEL-2014 (Artículo 2), la obligación de las operadoras se limita a:

- Realizar el ajuste de sus plataformas e interfaces a nivel de la red, a fin de determinar la ubicación aproximada de una llamada realizada a servicio de emergencia.
- Cumplir con el grado de precisión y rendimiento establecidos por CONATEL.

La operadora es responsable de lo que sucede en su plataforma (numeral 3 en el Diagrama), sin que sea en absoluto su responsabilidad lo que suceda en la plataforma del ECU 911. En este sentido, ARCOTEL a fin de evaluar la plataforma implementada por OTECEL S.A., debió diseñar y ejecutar un protocolo de pruebas en conjunto con las operadoras y con el 911, de tal forma que permita determinar:

- Si la plataforma de la operadora recibió por parte del 911, la consulta de localización de cada una de las llamadas de pruebas efectuadas por ARCOTEL.
- De las llamadas que se verificó que la operadora si las recibió, ARCOTEL debió consultar la plataforma de la operadora para verificar qué respuesta entregó al 911.
- De las respuestas entregadas, debió determinar si se cumple con el rendimiento y grado de precisión establecidos en su momento por CONATEL.

Se debe tener en cuenta que un procedimiento para realizar el control debe contener en forma detallada la información que se va a obtener, así como también de donde se la obtendrá y cuándo se realizará el proceso de extracción. Al revisar los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, se determina lo siguiente:

- En el numeral 3, se indica que durante la visita que se realice al ECU911, se realizará la: "Recopilación de la información de localización resultado de las pruebas señaladas en el numeral 6"; el numeral 6 de los "Lineamientos de

julio 2015, se refiere a "PRUEBAS DE GEOLOCALIZACIÓN: CASO PRUEBAS DESDE TERMINALES AUTÓNOMOS (RTUs)"; es decir, según el procedimiento sólo se obtendría información de las pruebas realizadas en forma automática desde los RTUs, dejando de lado la información relativa a las pruebas manuales realizadas desde terminales móviles (numeral 5 de los lineamientos de julio 2015").

- No se indica la fecha en la que se deberá realizar la visita al 911 para obtener los resultados de las pruebas; así como tampoco se indica que se deben obtener los archivos log, en los que se pueda verificar si efectivamente el ECU911 recibió la información.
- En ninguna del procedimiento se considera realizar la visita a los Prestadores del SMA, a fin de obtener la información de geolocalización y cruzarla con la obtenida en el ECU911.

Es decir, que ARCOTEL únicamente consultó al ECU911 si recibió la localización de las llamadas de pruebas efectuadas; sin que se obtenga ninguna prueba por parte del ECU911 respecto a las transacciones recibidas, ni se verifique si las prestadoras del SMA las recibieron y si sus plataformas entregaron la respuesta al ECU911.

Un procedimiento que se emite para realizar el control y verificación de operación de toda una plataforma tecnológica debe indicar que información es la que se va a obtener y cómo se va a verificar que la información obtenida es correcta.

Este error fundamental en los "Lineamientos de julio 2015", traen como consecuencia los resultados obtenidos en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100:

"4.4.3.2 Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo. Se realizaron 316 llamados con GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibiendo información de la plataforma en 36 ocasiones representando el 11% de muestras válidas respecto de las muestras totales".

4.4.3.3 Llamadas realizadas al número 911 desde terminales móviles sin GPS activo.

Llamadas realizados desde terminales móviles (llamadas manuales)

Se realizaron 224 llamadas sin GPS activo o nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibiendo información de la plataforma en 33 ocasiones representando el 15% de muestras válidas respecto de las muestras totales.

...

Llamadas realizadas desde terminales autónomos (llamadas automáticas)

Se realizaron 763 llamadas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibiendo información válida de la plataforma en 23 ocasiones, lo cual representa el 3%".

ARCOTEL, al desechar entre el 85% y 97% de las llamadas efectuadas, asume que todos los errores se presentaron en la plataforma de las operadoras; sin embargo, la mayoría de dichos errores se presentaron en la plataforma del ECU911, tal como se demuestra en el oficio VPR-10980-2015 de 10 de diciembre del 2015, mediante el cual se puso en conocimiento de la ARCOTEL acerca de las pruebas realizadas a fin de determinar el factor que conduce al error en la entrega de información por parte

de las plataformas implementadas por las operadoras del SMA, conforme se acordó en la reunión efectuada en el MINTEL el 17 de septiembre del 2015, obteniendo como resultado que inclusive hasta el mes de diciembre del 2015, la plataforma del ECU911 era la principal fuente de error. En el Anexo 1, se adjunta el oficio VPR-10980-2015 de 10 de diciembre del 2015, del mismo que se destaca lo siguiente:

(...)

No escapará a su acertado criterio que esta es una clara demostración de cuál es el origen de los problemas presentados durante las pruebas realizadas en el mes de julio del 2015; razón por la cual se confirma lo indicado en el numeral 3. "Inconsistencias en los resultados entregados por ARCOTEL", de la contestación al "ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL -2015-cZ2-0011", en el que se detallan las inconsistencias obtenidas en ese momento, al realizar el análisis comparativo entre lo entregado en el archivo CONSOLIDADO NACIONAL OTECEL.xlsx, con lo que teníamos registrado en esas fechas en nuestras plataformas. En el Anexo 4, se adjunta el detalle de las inconsistencias mencionadas y en el CD adjunto se entrega el archivo ANEXO 4-AA-ARCOTEL-2016-CZ2-0035.xlsx, que contiene la misma información que fue entregada en su oportunidad dentro del ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL -2015-CZ2-0011 (Archivo ANEXO 1-AA-ARCOTEL-2015-CZ2-0011.xlsx).

...

Al respecto, la operadora lleva a cabo varias observaciones al "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", señalando principalmente que el mismo contiene varios errores técnicos y metodológicos. Sin embargo, la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización fue expuesta por ARCOTEL en la "7ma. Reunión: Avances de la implementación de la geolocalización por parte de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado" llevada a cabo el martes 9 de junio de 2015 en la Sala de Crisis del ECU 911 en la ciudad de Quito, y en las que se solicitó a las operadoras, entre otras cosas, remitir su propuesta de validación de las plataformas.

Posteriormente, en la "8va. Reunión: Avances de la implementación de la geolocalización por parte de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado" del 16 de junio de 2015, ARCOTEL insistió en requerir a las operadoras del Servicio Móvil Avanzado sus observaciones a la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización al no haber recibido la debida retroalimentación, conforme lo señalado textualmente en el punto 2 del ACTA DE REUNIÓN "Tema: 8va. Reunión avances de la implementación de la geolocalización por parte de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado":

"... Con respecto a la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización, ARCOTEL indicó que aún no se tiene retroalimentación por parte de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado. Se aclaró que se requiere que las prestadoras den sus observaciones a la metodología de validación de las nuevas plataformas de geolocalización en base a los escenarios planteados por ARCOTEL (con GPS activado, muestras por cada nivel de precisión, terminales fijos y móviles) y que revisen el reporte de densidad de radiobases del

segundo trimestre del 2015 que será remitido el 15 de julio; puesto que la validación de la plataforma se podría realizar en base al mismo...”

Por lo tanto, es claro que OTECEL S.A. conoció la metodología que se emplearía para las pruebas desarrolladas en el mes de julio de 2015 para validar el cumplimiento de la normativa de geolocalización. Adicionalmente, esta Coordinación Zonal 2 no posee registro de que la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. haya remitido las observaciones a la metodología solicitadas a su debido momento por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(Se adjuntan copias de las actas de las reuniones en referencia).

Por otra parte, se debe mencionar que la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización y el informe técnico IT-DCS-C-2015-0100 de 5 de agosto de 2015 (ambos elaborados por la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones de ARCOTEL) contemplaron la evaluación de los niveles de rendimiento y grado de precisión de la plataforma a partir de las muestras efectivamente válidas, por cuanto se descartaron todos aquellos registros y pruebas cuyos resultados arrojaron datos y/o campos incompletos o vacíos (por ejemplo, sin información de densidad de radiobases, sin posición geográfica, etc.).

De esa manera, se suprime la posibilidad de errores e inconvenientes que pudieran generarse en la transacción de consultas entre el ECU911 y la operadora del Servicio Móvil Avanzado.

B) En el mismo contexto, OTECEL S.A. además menciona:

“... ”

Es importante mencionar que, en el mes de febrero del presente año, los Prestadores del SMA y ARCOTEL trabajaron en conjunto para establecer una METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, la misma que fue remitida a OTECEL SA., el 29 de febrero del 2016, mediante oficio Nro. ARCOTEL CTC-2016-0168-OF. Esta metodología, en el numeral 3. EJECUCIÓN DE PRUEBAS, letras n y o, establece lo siguiente:

“n. La información de ubicación geográfica recopilada en campo será comparado con la información proporcionada por las prestadoras de SMA (plataformas) al ECU 911 o través de la aplicación de consulta de geolocalización. De igual manera se debe contrastar el número de llamadas registradas versus la información de los Logs del ECU911 para asegurar transaccionalidad efectiva. Para este fin el SIS ECU 911 entregarán en un periodo de 24 horas luego de finalizadas las pruebas los logs en bruto y el resumen de resultados que se adjunta en el Anexo 2 (transaccionalidad), para el respectivo análisis.”

“o. Una vez terminado el proceso se comprobarán el total de llamadas enviadas y las tramitadas por el ECU_911 a través de las plataformas de las operadoras del SMA con el fin de verificar la eficiencia de la transaccionalidad de las peticiones. Si la

relación entre estas llamadas resulta un error de más del 5% la prueba será invalidada.”

En el Anexo 2 de la metodología adjunta al oficio Nro. ARCOTEL-CTC2016-0168-OF, consta el siguiente cuadro en el que se indica que la información del Ecu911 y de las operadoras, se la obtiene de los archivos log, que registran toda la información de las transacciones realizadas por las plataformas de geolocalización de las operadoras y delEcu911.

(...)

En el Anexo 5, se adjunta como una prueba de todo lo afirmado la METODOLOGIA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016.

De todo lo anterior se concluye que los “Lineamientos” de julio del 2015 asumen que la plataforma desarrollada por el 911, es PERFECTA, libre de errores; y que, todos los problemas detectados durante las pruebas, son ocasionados por la plataforma desarrollada por OTECEL S.A. Mientras que la “Metodología” de febrero del 2016, establece que, si la efectividad de la transaccionalidad tiene un error mayor al 5%, entonces la prueba será considerada nula y se la invalidará.

Volviendo a los resultados que se muestran en los numerales 4.4.3.2 y 4.4.3.3, se obtiene que los errores en la efectividad de la transaccionalidad es muchísimo mayor al 5%, ya que la efectividad obtenida es de 11% y 15% respectivamente, lo que implica que los errores son 89% y 85%.

En conclusión:

- Los errores de transaccionalidad presentados en julio del 2015, se deben principalmente a problemas de la plataforma del ECU911, con lo cual no se puede garantizar la integridad de la información entregada por la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A., con lo cual las pruebas deberían ser consideradas nulas.
- Conforme lo metodología aprobada por ARCOTEL y trabajada en conjunto con los Prestadores del SMA en el presente año, si estas pruebas hubieran sido realizadas a partir de febrero del 2016, habrían sido declaradas nulas e invalidadas.

Al respecto, la operadora señala en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2016-CZ2-035, que los parámetros de evaluación y control de la “METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016, establecen que si la efectividad de la transaccionalidad tiene un error mayor al 5%, la prueba será considerada nula, de manera que si esa hubiera sido la Metodología aplicada a las pruebas objeto del Acto de Apertura del Procedimiento

Administrativo Sancionador en cuestión, las pruebas habrían sido invalidadas, sin embargo esta Coordinación Zonal 2 considera que el mencionado argumento no tiene validez, puesto que como la misma operadora señala, las pruebas fueron ejecutadas según el "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015" y previo a la emisión de la Metodología remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016.

C) Por otra parte, OTECEL S.A. argumenta lo siguiente:

“...

b) PRUEBAS CON TERMINALES QUE SOPORTAN AGPS V CON TERMINALES QUE NO SOPORTAN A-GPS.

En la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, el último párrafo del Artículo 2, indica:

“Adicionalmente. la(s) plataforma(s) tecnológica(s) que se implementen por parte de los operadores del Servicio Móvil Avanzado deben(n) permitir consultar inicialmente si el equipo terminal móvil posee incorporado un dispositivo GPS para entrega de información de geolocalización de forma más precisa. y de ser factible, proveer dicho información para fines de aplicación de la presente resolución, y, en caso negativo, utilizar como herramienta la propuesta tecnológica de aplicación general o todos los abonados/clientes-usuarios del Servicio Móvil Avanzado independientemente del equipo terminal móvil que posean conforme el detalle establecido en la tabla anterior. Además dicha(s) plataforma(s) tecnológica(s) debe(n) soportar los volúmenes de información de alertas de emergencias receptadas en las entidades de atención de servicios de emergencia”.

La funcionalidad que permite cumplir con la localización de una forma más precisa, se conoce como A-GPS; que está definido entre otros, en los estándares 3GPP TS 03.71, ETSI TS 148 071, 3GPP TS 23.071. ETSI TS 101 527 3GPP TS 25.453. En términos generales se puede señalar que los terminales que tienen activos la funcionalidad A-GPS, se apoya en la información de asistencia del equipo a través del canal de señalización, y siempre independientemente del canal de datos contratado con la operadora por el usuario, estableciendo los satélites relevantes con los que se debe sincronizar. Las principales funcionalidades del A-GPS, que permiten que sea la herramienta ideal para poder realizar la localización de llamadas de emergencia, son las siguientes:

- *El terminal móvil debe tener un chipset que contenga el modulo que calcula la posición del UE a través de los datos proporcionados por la plataforma.*
- *No depende del usuario, por lo que no es necesario que el usuario active la solicitud de localización.*
- *El usuario del equipo puede deshabilitar la funcionalidad de GPS, pero la funcionalidad A-GPS continúa operativa.*
- *El A-GPS se compone de uno o varios servidores conectados a la red de señalización y a una o varias antenas que recogen los satélites que se encuentran en el cielo de la zona a cubrir.*

Este servidor tiene la funcionalidad de servir los parámetros relacionados con el cálculo de la localización al UE, a través de la red de señalización.

- *Se reduce de manera significativa, tanto el tiempo de acceso a los satélites, como el consumo de batería del terminal, ya que desde la plataforma y a través de la red, se le provee con la información necesaria para que no tenga que realizar este esfuerzo.*

De lo anterior, se desprende que en los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, existen los siguientes errores:

- *En el numeral 4. CONSIDERACIONES GENERALES PARA LA EJECUCIÓN DE PRUEBAS, se indica:*
 - *"a. Las pruebas se las ejecutarán considerando los siguientes escenarios:*
 - *Geolocalización asistida por el terminal (GPS o A-GPS)*
 - *Geolocalización asistida por la red, para terminales que no dispongan de GPS; o, en caso de que el GPS se encuentre desactivado en el terminal". (Lo resaltado me pertenece).*
- *En el numeral 5. PRUEBAS DE GEOLOCALIZACIÓN: CASO PRUEBAS DESDE TERMINALES MÓVILES (GPS ACTIVADO Y NO ACTIVADO) "DEFINICIÓN DE ZONAS DE PRUEBA, se indica:*
 - *"Caso GPS Activado*
 - *Activar el GPS del terminal móvil y el equipo GPS que se tomará como referencia. Deberán estar activos al menos dos minutos antes de que se inicie la prueba.*

Como ya se indicó, la funcionalidad A-GPS, opera independientemente de que el usuario active o no la funcionalidad del GPS; por lo que la forma en que ARCOTEL discriminó las pruebas con A-GPS y sin A-GPS, no es correcta. La forma en que se puede realizar esta diferenciación, es utilizando terminales que tienen esta funcionalidad activa, y los que no la tienen.

Este es un error conceptual que no ha sido considerado al momento de realizar las pruebas, pues conforme los "Lineamientos de julio 2015", todas las llamadas que ARCOTEL realizó "sin GPS activo", deberían haberse localizado utilizando el método asistido por red; sin embargo, del análisis de la información que consta en la pestaña RED del archivo CONSOLIDADO NACIONAL_OTECCEL.xlsx, que se remitió en el Anexo 4 del CD adjunto al presente Acto de Apertura, se determinó que existen llamadas que fueron localizadas utilizando el método de A-GPS, lo cual, según la metodología utilizada por ARCOTEL, no debía haber sucedido.

..."

Respecto a lo señalado, en efecto, en la pestaña RED del archivo CONSOLIDADONACIONAL_OTECCEL.xlsx, del Anexo 4 del informe Técnico No.IT-DCS-C-2015-0100, se encuentran 6 registros de llamadas que fueron localizadas utilizando el método de A-GPS, a pesar de que según la metodología todos los registros de llamadas debieron haberse localizado mediante el método asistido por red, sin embargo, es necesario considerar que de los 33 registros tomados como muestras válidas en la pestaña RED, únicamente 11 registros (todos

correspondientes a llamadas que fueron localizadas utilizando el método asistido por red) han sido considerados para la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización, tal y como se indica en la Tabla 1 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 de 5 de agosto de 2015, es decir, los 6 registros de llamadas en mención, constantes en la pestaña RED del archivo CONSOLIDADO NACIONAL_OTECCEL.xlsx, no fueron considerados en la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización, puesto que los mismos fueron localizados utilizando el método de A-GPS.

D) Respecto al tamaño de la muestra argumenta lo siguiente:

"...

c) RESPECTO AL TAMAÑO DE LA MUESTRA

En los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, respecto al tamaño de la muestra, se indica:

"TAMAÑO DE LA MUESTRA. - Se realizarán pruebas de verificación en sitios desde donde las operadoras de SMA cuenten con cobertura del servicio".

(...)

Como se puede apreciar, no se indica:

- Si las 26 llamadas deben realizarse en cada sitio en que se realice la medición.
- Cantidad total de llamadas que deben realizarse por operadora.
- No se determina el porcentaje de error ni el nivel de confianza que se utilizará para evaluar el cumplimiento de la Norma emitida por CONATEL.

Nuevamente, es importante realizar la comparación con la METODOLOGIA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, que fue elaborada en el mes de febrero del presente año, en forma conjunta entre los Prestadores del SMA y ARCOTEL En esta Metodología, respecto al tamaño de la muestra, se indica:

"DEFINICIÓN DE ZONAS DE PRUEBA V DISTRIBUCIÓN DE MUESTRAS

(...)

Se debe tener en cuenta que sólo para OTECEL S.A., se debieron realizar 1.744 llamadas; y que, para cada una de las densidades, se ha establecido lo siguiente:

- Nivel de confianza: 95%
- %de error: 5%

El cumplimiento de esta muestra garantiza que la evaluación tenga un margen de error adecuado para determinar si las Prestadoras del SMA cumplen con lo establecido en la Resolución TEL-455-15-CONATEL.2014. Como se verá en el numeral siguiente, el no haber establecido en los Lineamientos de julio 2015" un tamaño de muestra adecuado y determinado estadísticamente, conlleva a que los resultados obtenidos sean absolutamente errados.

De manera similar a lo anteriormente señalado, el referenciar los parámetros de evaluación y control de la "METODOLOGÍA PARA REALIZAR PRUEBAS DEVERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro.ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016, no corresponde al presente proceso, considerando que las pruebas objeto del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador en análisis, fueron ejecutadas previo a la emisión de la mencionada Metodología.

E) Respecto a supuestos errores en los resultados obtenidos, OTECEL S.A. manifiesta lo detallado a continuación:

2.1.2. ERRORES EN LOS RESULTADOS OBTENIDOS

El Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, señala:

4.4.3.2 Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo.

Se realizaron 316 llamadas con GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibándose información de la plataforma en 36 ocasiones representando el 11 % de muestras válidas respecto de las muestras totales".

"... únicamente el 27,78% de los registros válidos proporcionan información de precisión menor a 50 metros, para este escenario en particular".

4.4.3.3. Llamadas realizadas a/número 911 desde terminales móviles sin GPS activo.

Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)

Se realizaron 224 llamadas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibándose información de la plataforma en 33 ocasiones representando el 15% de muestras válidas respecto de las muestras totales".

...
Para este caso se han considerado como válidos los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s", "terminal_latitude_s" y "density", por lo que de los 33 registros que contienen información de coordenadas el 33% se consideran como muestras válidas para realizar la evaluación de la precisión y exactitud de la geolocalización".

...
Llamadas realizadas desde terminales autónomos (llamadas automáticas)
Se realizaron 763 llamadas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibándose información válida de la plataforma en 23 ocasiones, lo cual representa el 3%.

Para este caso se han considerado como válidos los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s", "terminal_latitude_s" y "density".

Al respecto, estadísticamente, no es posible que se desechen las muestras obtenidas simplemente porque no tenían los campos completos. En estos casos, ARCOTEL debió proceder a invalidar la prueba, ya que los resultados demuestran

que existen serios errores en la información obtenida, sin que el procedimiento utilizado permita determinar el origen de los mismos. Lo correcto, era elaborar un nuevo procedimiento de medición, de tal forma que permita determinar el origen de los errores presentados.

Por otra parte, el numeral 2. Fundamentos de Hecho del Acto de Apertura indica lo siguiente:

"El Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 muestra los resultados a nivel nacional (consolidación de pruebas) y para la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización considera las muestras válidas de los escenarios: "Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)" y "Llamadas realizadas desde terminales móviles autónomos (llamadas automáticas); en ambos casos pruebas sin GPS activo, siendo los resultados obtenidos los mostrados en la Tabla No. 1". (Lo resaltado me pertenece)

"Se debe puntualizar que el informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100:

- Considera únicamente como referenciales los escenarios de pruebas con GPS activo y de consulta de información de geolocalización de terminales que no han realizado llamadas al 911; y,
- Considera como muestras válidas los registros que contienen información en los campos "terminal_longitude_s"; "terminal_latitude_s" y "density". (Lo resaltado me pertenece)

(...)

Estadísticamente, no existe ninguna razón válida para que se hayan desechado las muestras con GPS activo, y que, solamente se hayan considerado las muestras válidas de los escenarios:

"Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)" y "Llamadas realizadas desde terminales móviles autónomos (llamadas automáticas)"; esta decisión que se adopta en el Informe Técnico, no es coherente con lo señalado en los "Lineamientos de julio 2015", ya que en ninguna parte de estos lineamientos se indica que no se considerarán las pruebas con GPS activo.

Esta forma de evaluar la precisión y exactitud de la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A., tampoco está acorde con lo que dispone la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, que dispone:

"Establecer, en función del Artículo 1 de la Resolución 464-16-CONATEL-2010, de 02 de septiembre de 2010, que señala que la precisión y exactitud de la localización de la llamada realizada al servicio de emergencia será determinada por el CONATEL en cualquier momento, que los grados de precisión y rendimiento de la localización geográfica de las llamadas de emergencias que deben facilitar las prestadoras del SMA a las entidades de atención de servicios de emergencia, se provea de acuerdo al siguiente detalle, independientemente de la(s) plataforma(s) tecnológica(s), procedimientos o soluciones que se establezcan por parte de las prestadoras del SMA para tal fin." (El resaltado y subrayado me pertenece).

El Rendimiento y el grado de precisión de la plataforma, se la debe aplicar independientemente de la solución que se implemente; es decir, realizando la localización cuando los terminales dispongan o no la funcionalidad de A-G PS (GPS asistido).

Adicionalmente, es necesario realizar el análisis estadístico de la Tabla 1; para lo cual, considerando que el tamaño de la población o universo es el total de usuarios de OTECEL S.A., y utilizando la teoría del muestreo aleatorio simple, que es el que normalmente se utiliza para casos de poblaciones tan grandes, se determina que el error cometido en la evaluación es el siguiente:

(...)

Al determinar que las pruebas realizadas para evaluar la "PRECISIÓN" y "EXACTITUD" de una plataforma, tienen porcentajes de error que varían entre 31% y 37%, se concluye que las pruebas estuvieron mal realizadas y que no es posible determinar si la plataforma de localización cumple con lo establecido en el marco legal vigente.

..."

Al respecto, de acuerdo a las verificaciones realizadas en el "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", en efecto, no se señala que las pruebas con GPS activo deban descartarse, sin embargo en el escenario de pruebas "CON GPS ACTIVO" al que hace referencia la operadora, el informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100 de 5 de agosto de 2015, en su numeral 4.4.3.2 "Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo" es claro en mencionar que:

"Para fines de visualización de la precisión que se estaría proporcionando al usar la plataforma de geolocalización implementada por OTECEL S.A., en este escenario en particular, se procede a clasificar las muestras por rangos de precisión (a manera de referencia) □"

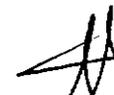
Así como también en el apartado "5. CONCLUSIONES" indica:

"□□ Con la información considerada como válida para las llamadas realizadas con GPS activo, se determina que el 27,78% de llamadas caen dentro de un rango de menos de 50 metros, mientras que el 55,56% caen dentro del rango de mejor esfuerzo, tomándose estos rangos únicamente de manera referencial".

Es decir, los resultados de las pruebas efectuadas bajo el escenario "CON GPS ACTIVO" son únicamente de referencia; debido a que la funcionalidad "AGPS Support" es un método basado en el terminal (y no por la red) y por ende no se cuenta con la información de densidad de radiobases "density".

ANÁLISIS DE ARGUMENTOS PRESENTADOS EN LA INSPECCIÓN EJECUTADA POR LA CZ2 EL DÍA 22 DE JUNIO DE 2016 DENTRO DEL PERIODO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS (ARCOTEL-DGDA-2016-010062-E de 23 de junio de 2016).-

Conforme consta en el Documento Nro. ARCOTEL-DGDA-2016-010062-E de 23 de junio de 2016, mediante el cual el Procurador Judicial de la Compañía OTECEL S.A.,



presenta el documento que sustenta la ejecución de la inspección técnica realizada el día 23 de junio de 2016 por personal de la CZ2, dentro del periodo de evacuación de pruebas, sobre la base de lo señalado en la PROVIDENCIA ACTO DE APERTURA DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO, COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, personal técnico de OTECEL S.A. indicó que la inspección se ha solicitado para verificar lo siguiente:

- Si la plataforma de la operadora recibió por parte del 911, la consulta de localización de cada una de las llamadas de pruebas efectuadas por ARCOTEL.
- De las llamadas que se verificó que la operadora sí las recibió, ARCOTEL debió consultar la plataforma de la operadora para verificar qué respuesta entregó al 911.
- De las respuestas entregadas, debió determinar si se cumple con el rendimiento y grado de precisión establecidos en su momento por CONATEL.

Para verificar si la plataforma de la operadora recibió por parte del 911, la consulta de localización de cada una de las llamadas de pruebas efectuadas por ARCOTEL, se utilizó la información que consta en el archivo CONSOLIDADO NACIONAL_OTECCEL.xlsx remitido a OTECEL SA. en el Anexo 4 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100; procediendo con las consultas respectivas en su BDD a fin de verificar la información que se encuentra registrada, obteniendo como resultado que la información que consta en el archivo CONSOLIDADO NACIONAL_OTECCEL.xlsx, no coincide con la que se encuentra registrada en su plataforma de geolocalización.

Finalmente respecto a la atención a las consultas realizadas por ARCOTEL en la inspección ejecutada, se presenta a continuación las respuestas presentadas por OTECELS.A., mismas que se encuentran también señaladas en el Documento Nro. ARCOTEL-DGDA-2016-010062-E de 23 de junio de 2016:

CONSULTA: Si en la información que se obtuvo durante la inspección, se entrega también el resultado de la geolocalización obtenida por la plataforma.

RESPUESTA: En la BDD de Geolocalización se registra: el detalle de las consultas realizadas por el ECU911 a la plataforma de geolocalización; y, la respuesta entregada al ECU911 de la estación base a la que se conectó el terminal móvil desde el cual se realizó la llamada al ECU911. Se aclara que la información de identificación del usuario que realiza la llamada al ECU911, así como el resultado de la geolocalización, no se respaldaba, ya que es información personal del usuario. A partir del mes de septiembre se registra el resultado de la geolocalización, una vez que se inició el proceso sancionatorio que culminó con la Resolución ARCOTEL-2016- 0242.

CONSULTA: Cuál es el motivo por el cual considera OTECEL SA., que se presentaron las inconsistencias aquí señaladas.

RESPUESTA: Por los siguientes aspectos: no haber realizado las pruebas en forma coordinada con las operadoras y el ECU911; haber utilizado una metodología errónea que no permite identificar el origen de los problemas presentados; y, los problemas de la plataforma del ECU911 que fueron corregidos hasta enero del

presente año. Estos aspectos, se ampliarán en la audiencia que se realizará el 23 de junio a las 11h00."

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.-

Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2016-CZ2-0035, puesto que a pesar de que ha sustentado la existencia de errores técnicos y metodológicos en el "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", no proporciona información de la ubicación con los niveles de precisión y exactitudes señaladas en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 19 de junio de 2014 de cada una de las llamadas de prueba efectuadas por ARCOTEL en el mes de julio de 2015, conforme OTECEL S.A. señala textualmente en el Documento Nro. ARCOTEL-DGDA-2016-010062-E de 23 de junio de 2016, lo cual se indica a continuación:

"... En la BDD de Geolocalización se registra: el detalle de las consultas realizadas por el ECU911 a la plataforma de geolocalización; y, la respuesta entregada al ECU911 de la estación base a la que se conectó el terminal móvil desde el cual se realizó la llamada al ECU911. Se aclara que la información de identificación del usuario que realiza la llamada al ECU911, así como el resultado de la geolocalización, no se respaldaba, ya que es información personal del usuario. A partir del mes de septiembre se registra el resultado de la geolocalización, una vez que se inició el proceso sancionatorio que culminó con la Resolución ARCOTEL-2016-0242...." (Lo subrayado me pertenece).

Se recomienda el análisis jurídico sobre las consideraciones detalladas a continuación:

1. La operadora evidencia la existencia de errores técnicos y metodológicos encontrados en el "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", los cuales según señalan traen como consecuencia los resultados del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, obtenidos a través de una muestra de llamadas no significativa en relación al universo total de pruebas, en razón de los inconvenientes presentados en la "transaccionalidad", la cual aún cuando no es un tema que se considere dentro del presente procedimiento, es importante notar que los inconvenientes en la misma limitan a que la evaluación de exactitud y precisión de la plataforma de geolocalización, se efectúen sobre una muestra más representativa.

De este modo, en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 se señala lo siguiente:

- 224 llamadas manuales sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibándose información de la plataforma en 33 ocasiones representando el 15% de muestras válidas respecto de las muestras totales.

- 763 llamadas autónomas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., recibándose información válida de la plataforma en 23 ocasiones, lo cual representa el 3%.

Por tanto se dieron 56 llamadas válidas (con todos los datos suficientes y necesarios para el cálculo de los niveles de precisión y exactitud de geolocalización).

De esas 56 llamadas, 24 se ejecutaron en escenarios de densidad de radiobases "ALTA", "MEDIA" y "BAJA", que son base para el presente procedimiento.

Además, respecto a los inconvenientes presentados en la "transaccionalidad", debe tomarse en cuenta que la operadora señala que en el "LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", no se considera la invalidación de pruebas que presenten efectividad en la transaccionalidad con un error mayor al 5% tal y como se ha señalado en la METODOLOGIA PARA REALIZAR PRUEBAS DE VERIFICACIÓN DE PRECISIÓN DE LA INFORMACIÓN PROPORCIONADA POR LAS PLATAFORMAS DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADAS POR LAS OPERADORAS DE SMA, remitida a los prestadores del SMA mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0168-OF de 29 de febrero del 2016, cuando en las pruebas realizadas en el mes de junio de 2015 se obtiene que los errores en la efectividad de la transaccionalidad son superiores al umbral señalado.

2. OTECEL S.A. argumenta que el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 muestra los resultados a nivel nacional (consolidación de pruebas) y para la evaluación de precisión y exactitud de la geolocalización considera las muestras válidas de los escenarios: "Llamadas realizadas desde terminales móviles (llamadas manuales)" y "Llamadas realizadas desde terminales móviles autónomos (llamadas automáticas); en ambos casos pruebas sin GPS activo, lo cual no esta acorde con lo que dispone la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, que dispone:

"Establecer, en función del Artículo 1 de la Resolución 464-16-CONATEL-2010, de 02 de septiembre de 2010, que señala que la precisión y exactitud de la localización de la llamada realizada al servicio de emergencia será determinada por el CONATEL en cualquier momento, que los grados de precisión y rendimiento de la localización geográfica de las llamadas de emergencias que deben facilitar las prestadoras del SMA a las entidades de atención de servicios de emergencia, se provea de acuerdo al siguiente detalle, independientemente de la(s) plataforma(s) tecnológica(s), procedimientos o soluciones que se establezcan por parte de las prestadoras del SMA para tal fin." (El resaltado y subrayado me pertenece).

3. En la inspección técnica realizada el día 23 de junio de 2016 por personal de la CZ2, dentro del periodo de evacuación de pruebas, sobre la base de lo señalado en la PROVIDENCIA ACTO DE APERTURA DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO, COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, personal técnico de OTECEL S.A. evidenció que la información que consta en el archivo CONSOLIDADO NACIONAL_OTECCEL.xlsx (adjunto del Informe Técnico

No. IT-DCS-C-2015-0100), no coincide con la información registrada en su plataforma de geolocalización.

Situaciones que se ponen en conocimiento del área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 para el análisis y trámite que se considere pertinente.”

SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR

En relación a la contestación dada por la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., mediante Documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009106-E de 8 de junio de 2016, con base en el análisis técnico contenido en el Informe No. 2016-0001 de 25 de julio de 2016, emitido por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 2, las demás constancias procedimentales, entre las que cuenta la Audiencia Oral de Alegatos, ventilada el día 23 de junio de 2016, la Unidad Jurídica de esta Coordinación Zonal 2, en Informe Jurídico ARCOTEL-JCZ2-R-2016-0071, de 26 de julio de 2016, realiza el siguiente análisis:

El presente procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra l), de la Constitución de la República que expresa: **“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 7. El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.(...)”**

a.- La comparecencia al procedimiento por parte de los representantes de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., se encuentra debidamente legitimada.

b.- No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.

c.- La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, hace necesario analizar los argumentos de descargo esgrimidos, así como las pruebas solicitadas y actuadas, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador:

Constitución de la República.

“El Art. 11, declara: **El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las**

acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. (Lo resaltado y subrayado me pertenece).

El numeral 1 del artículo 83, dispone que: "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: **1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente**". (Lo resaltado me corresponde).

d.- En el presente procedimiento administrativo sancionador, el procedimentado a través de sus representantes, haciendo uso de su derecho a la defensa manifiestan entre otros aspectos: "(...) a) **RESPECTO A LA EFECTIVIDAD DE LA TRANSACCIONALIDAD (...)** De conformidad con las Resoluciones TEL-633-28-CONATEL-2013 (Artículo 3) y TEL-970-29-CONATEL-2014 (Artículo 2), la obligación de las operadoras se limita a: • Realizar el ajuste de sus plataformas e interfaces a nivel de la red, a fin de determinar la ubicación aproximada de una llamada realizada al servicio de emergencia. • Cumplir con el grado de precisión y rendimiento establecidos por CONATEL. (...) En este sentido, ARCOTEL a fin de evaluar la plataforma implementada por OTECEL S.A., **debió diseñar y ejecutar un protocolo de pruebas en conjunto con las operadoras y con el 911, (...)** Se debe tener en cuenta que un procedimiento para realizar el control debe contener en forma detallada la información que se va a obtener, así como también de donde se la obtendrá y cuándo se realizará el proceso de extracción. Al revisar los "Lineamientos de julio 2015" que constan en el Anexo 3 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, se determina lo siguiente: • En el numeral 3, se indica que durante la visita que se realice al ECU911, se realizará la: "Recopilación de la información de localización resultado de las pruebas señaladas en el numeral 6"; (...) **dejando de lado la información relativa a las pruebas manuales realizadas desde terminales móviles (numeral 5 de los "Lineamientos de julio 2015").** • **No se indica la fecha en la que se deberá realizar la visita al 911 para obtener los resultados de las pruebas;** (...) • En ninguna (SIC) del procedimiento se considera realizar la visita a los Prestadores del SMA, a fin de obtener la información de geolocalización y cruzarla con la obtenida en el ECU911. (...)" (Lo resaltado me pertenece); además también mencionan que "Es decir, que **ARCOTEL únicamente consultó al E-911 si recibió la localización de las llamadas de pruebas efectuadas: sin que se obtenga ninguna prueba por parte del ECU911 respecto a las transacciones recibidas, ni se verifique si las prestadoras del SMA las recibieron y si sus plataformas entregaron la respuesta al ECU911;** es necesario dejar en claro que la actuación de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se encuentra irrestrictamente apegada a la Constitución de la República y a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que respecto a los derechos de las partes consagra la capacidad de actuar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra; además de que contractualmente existe la obligación de la Operadora de preservar y presentar la información que le sea requerida, conforme la Cláusula Veintidós. punto Ocho.- La Sociedad Concesionaria "deberá entregar la información que le sea solicitada por las Instituciones del Estado de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Vigente"; esta obligación ha sido incumplida por parte de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., ya que tanto en la Audiencia verbal de Alegatos, así como en la inspección a las instalaciones de OTECEL, se le solicitó que presente los resultados obtenidos por la Operadora, que permitan determinar la información de la ubicación con los niveles de precisión y exactitudes señaladas en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 emitida por el ex CONATEL el 19 de junio de 2014, en el tema de Geolocalización, sin que sea

cumplida esta obligación contractual legal y Constitucional, que nos permitiría contrastar la información señalada en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0100, con el que se dio inicio al presente procedimiento administrativo sancionador.

e.- Por otra parte, respecto de lo manifestado por la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., respecto del documento LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015", en relación a que "... los "Lineamientos de julio 2015", traen como consecuencia los resultados obtenidos en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100: "4.4.3.2 Llamadas manuales realizadas al número 911 desde terminales móviles con GPS activo. Se **realizaron 316 llamadas con GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en 36 ocasiones** representando el **11%** de muestras válidas respecto de las muestras totales". 4.4.3.3 Llamadas realizadas al número 911 desde terminales móviles sin GPS activo. Llamadas realizadas desde termina/es móviles (llamadas manuales) Se **realizaron 224 llamadas sin GPS activo** a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información de la plataforma en 33 ocasiones** representando el 15 % de muestras válidas respecto de las muestras totales...Llamadas realizadas desde terminales autónomos (llamadas automáticas) Se realizaron 763 llamadas sin GPS activo a nivel nacional dentro de la red de la operadora OTECEL S.A., **recibiéndose información válida de la plataforma en 23 ocasiones**, lo cual **representa el 3%**". ARCOTEL, al desechar entre el 85% y 97% de las llamadas efectuadas, asume que todos los errores se presentaron en la plataforma de las operadoras..."; la Constitución de la República, consagra el derecho de la presunción de inocencia, mientras que la verdad material del hecho detectado no demuestre lo contrario, esto como fruto de la doctrina en materia administrativa, llamada IN DUBIO PRO ADMINISTRADO, que consiste en que en caso de duda razonable, esta debe entenderse a favor del procedimentado; en efecto, el hecho administrativo que constituyó el génesis para el presente procedimiento administrativo sancionador, es el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100, que basa su análisis en el documento LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015, con el que se obtienen resultados de una muestra de llamadas no significativa en relación al universo total de pruebas, debido a inconvenientes presentados en la transaccionalidad, lo que hace que la evaluación de exactitud y precisión de la plataforma de geolocalización se efectúe sobre una muestra marginal; y además que para este efecto, el LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015, no determina un porcentaje mínimo de validez de información para efectuar la verificación técnica, lo cual torna difuso el control, generando incertidumbres en cuanto a rangos de parametrización, lo cual podría generar subjetividades, en una actividad material, que debe ser eminentemente objetiva.

f.- Respecto, a lo sostenido por la OPERADORA DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO OTECEL S.A., en su "ANÁLISIS JURÍDICO" en el sentido de que: "a la fecha que se realizaron las pruebas, la ARCOTEL no había definido técnicamente los parámetros que se emplearían para determinar la correcta o incorrecta funcionalidad de la plataforma, prueba de ello, es que recién en el mes de febrero de este año, se definieron los mismos"; se debe aceptar, que en las diferentes ACTAS de REUNIÓN, sobre los "avances de la implementación de la geolocalización por parte de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado", no se consideraron como prioridad los

parámetros mínimos para calificar la funcionalidad de la plataforma de geolocalización, lo cual genera una duda razonable, de qué parámetros mínimos califican la correcta funcionalidad de la plataforma.

Por las razones anotadas y existiendo la duda razonable sobre si los resultados del informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0100 basado en el LINEAMIENTO VERIFICACIÓN MEJORA DE PRECISIÓN DE GEOLOCALIZACIÓN EN LLAMADAS DE EMERGENCIA - JULIO DE 2015, reflejan la verdad material, para determinar la infracción imputada, se debe aceptar como eximente, el argumento expresado por los representantes de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., que de esta manera han desvirtuado el presunto hecho infractor, imputado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2016-CZ2-0035, de 17 de mayo de 2016.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales.

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZ2-R-2016-0071 de 26 de julio de 2016, emitido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2.

Artículo 2.- DETERMINAR, que con respecto al fundamento de hecho imputado en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2016-CZ2-0035, de 17 de mayo de 2016, en contra de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. con RUC 1791256115001, no se ha podido establecer la verdad material necesaria, en la motivación de un Acto Administrativo, sobre una conducta infractora en materia administrativa, por lo que hay que aceptar que la intervención de sus representantes, ha desvirtuado el hecho imputado en el acto de apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035 de 17 de mayo de 2016; por lo que esta autoridad se abstiene de emitir sanción alguna.

Artículo 3.- DISPONER que el procedimiento iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0035 de 17 de mayo de 2016, en contra de la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. con RUC 1791256115001, sea archivado.

Artículo 4.- DISPONER a la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., con RUC 1791256115001, que cumpla con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la relación contractual, de preservar y presentar la información que le sea requerida, por los organismos pertinentes.

Artículo 5.- DISPONER a la operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. con RUC 1791256115001, que, en adelante cumpla estrictamente con las obligaciones establecidas en la *NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA LA ENTREGA DE INFORMACIÓN RELACIONADA CON LA LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA APROXIMADA DE UNA LLAMADA REALIZADA POR UN USUARIO, INFORMACIÓN QUE SERÁ SOLICITADA POR LOS ORGANISMOS QUE OPEREN EL SERVICIO DE EMERGENCIA A NIVEL LOCAL O A NIVEL NACIONAL* y demás disposiciones inherentes.

Artículo 6.- NOTIFICAR esta Resolución a la empresa operadora del Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. con RUC 1791256115001, en su domicilio ubicado en la Av. De la República E7-16 y la Pradera, del Distrito Metropolitano de Quito, Provincia de Pichincha; a las Unidades Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2; a la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y a la Secretaría General de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

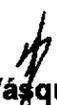
Notifíquese y Cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 27 días del mes de julio de 2016.


Ing. Roberto Merano Viteri
COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)



COPIA

 E. Carrión,  C. Criollo,  M. José Meza,  I. Vázquez

