

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ2-2016-051****ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 2 DE LA  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -  
ARCOTEL****ING. MIGUEL ÁNGEL JÁTIVA ESPINOSA  
COORDINADOR ZONAL No. 2****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TÍTULO HABILITANTE**

En fecha 20 de noviembre del 2011, se suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación de 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.

Mediante Memorandos No. ARCOTEL-DCS-2015-0478-M, de 14 de agosto del 2015 y ARCOTEL-DCS-2015-0576-M, de 02 de octubre del 2015, el Ing. Carlos Giler Egüez, Director de Control de Servicios de Telecomunicaciones, Subrogante, pone en conocimiento del Ing. Fred Yáñez Ulloa Coordinador Técnico de Control, los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015, con los cuales se hace conocer la verificación de la información trimestral y semestral que la Operadora OTECEL S.A. debe reportar en el sistema automatizado con acceso a través de Internet (SAAD), relativo a los parámetros de calidad del año 2015.

**1.2 FUNDAMENTO DE HECHO.**

El objetivo de la actividad de control es verificar que la operadora OTECEL S.A. haya publicado en el SAAD los reportes de los nuevos índices de calidad para el SMA y cumpla con los valores objetivos para cada uno de los mismos, conforme a las resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014, de 10 de enero del 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014, de 27 de junio del 2014, así como comprobar que los reportes de calidad del servicio este de acuerdo a lo que exige la ARCOTEL.

Con la publicación que realiza la empresa, corresponde al personal técnico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones comprobar que los formatos de los reportes de calidad del servicio estén acorde con el remitido por la Ex SENATEL, mediante Oficio No. SENATEL-DGGST-2015-0133 de 23 de enero de 2015 y que se encuentran además publicados en el SAAD de OTECEL.

Los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015, concluyen en sus páginas 30 y 36 respectivamente, que la operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados en Formato SMA-C-QoS-5, "Parámetros de Calidad General", a través de su SAAD, para el primero y segundo trimestre del 2015 cumple con varios valores objetivos establecidos en las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014, de 10 de

enero del 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014, de 27 de junio del 2014; sin embargo se presentan las siguientes observaciones:

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
2	Tiempo promedio de entrega de SMSs	I TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses febrero y marzo del 2015 (febrero: 26 segundos, marzo: 35 segundos), cuyos valores están por encima del 2% de desvío permitido y establecido

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
3	Tiempo promedio de entrega de SMSs	II TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses abril (45 segundos) y mayo del 2015 (48 segundos). Por lo que el valor alcanzado supera el 2% del desvío permitido.

Estos dos incumplimientos trimestrales corresponden también al primer semestre del 2015, por lo tanto como guardan identidad sustancial y conexión entre los incumplimientos, se procede a la acumulación de los dos informes técnicos de conformidad con lo que determina el artículo 140 de Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

### 1.3. ACTO DE APERTURA

En fecha 04 de febrero del 2016, esta Coordinación Zonal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-015, notificado a la empresa concesionaria el 05 de febrero del 2016, de conformidad con el Memorando ARCOTEL-CZ2-2016-0140-M, de 11 de febrero del 2016, suscrito por el Ing. Gonzalo Granda.

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURIDICOS:

### 2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

**"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.”.

**“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

El artículo 116, incisos primero y segundo, establecen: **“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.”

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

El artículo 142, dispone: **“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.”.

El artículo 144, determina: **“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. (...)*"

### **Disposiciones Finales de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

**"Primera.-** Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Cuarta.-** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaria Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa."

### **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

**Art. 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.-** El organismos 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 sancionadora la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan a nivel 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."

### **Resoluciones de ARCOTEL**

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

**"Artículo 2.-** Aprobar la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentada con el informe técnico señalado en el artículo precedente, conforme consta del Anexo 1 de la presente resolución.

**Artículo 3.-** *Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales, Técnicas y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda (...)*"

El numeral 8 "**CONCLUSIONES**" del Informe Técnico para la aprobación de la Estructura Organizacional Temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, de la Resolución *Ibidem* señalada:

*"La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución"*

*a) Garantizar la prestación de servicios y la entrega de los productos que proveían a sus usuarios la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones"*

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: *"Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes."*

En base al artículo 3 de la Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, emitida por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se delega a la Directora Ejecutiva para que en base a la estructura temporal aprobada defina las competencias y atribuciones para los diferentes órganos desconcentrados, por lo que la Ing. Ana Proaño de la Torre emite la Resolución ARCOTEL-2015-0132, publicada en el Registro Oficial N° 541, del sábado 11 de julio del 2015, en cuyo artículo 5 dispone:

#### **"ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.**

*La gestión desconcentrada de la ARCOTEL, estará a cargo de las unidades desconcentradas, que estarán conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas, y tendrán las siguientes atribuciones:*

##### **5.1 COORDINACIÓN ZONAL**

*El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones:*

##### **5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES.**

**5.1.6.2 Sustanciar y resolver, lo que en derecho corresponda, respecto a los procedimientos administrativos sancionadores, correspondientes al cometimiento de infracciones tipificadas en los Artículos 117, 118, 119, y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."**

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución Mo. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de

responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Norte y para efectos de aplicación la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, en su Disposición General Primera, determina que se tomen como equivalentes los términos "Intendencia Regional Norte" con "Coordinación Zonal 2".

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

## 2.2. PROCEDIMIENTO

En la tramitación de la causa y con la Acto de Apertura ARCOTEL-2015-CZ2-015, se ha procedido a notificar a la Empresa Concesionaria, la misma que ha comparecido y dado contestación estableciendo las pruebas de descargo de las que se cree asistida; se han respetados los términos prescritos en la ley y se ha observado las garantías de debido proceso determinadas en la Constitución de la República, fundamentalmente lo relacionado con el derecho a la defensa, se ha respetado el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de telecomunicaciones, así como también se han observado las formalidades y solemnidades establecidas en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

## 2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tipifica como infracción en su **Art. 118** como de Segunda Clase, numeral 11 que manifiesta:

**11: "El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."**

En el caso de que luego del procedimiento administrativo, se declare la responsabilidad de la infracción imputada; la sanción que se impondría se encuentra determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que prescribe:

### **Art. 121.- clases.**

*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:*

*2.- Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0.03% al 0.07% 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.

### 3. ANÁLISIS DE FONDO:

#### 3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

La empresa OTECEL S.A. no ha dado contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ya que el escrito ingresado en fecha 26 de febrero de 2016 con número de trámite ARCOTEL-DGDA-2016-003470-E; el mismo no ha sido ratificado o legitimado debidamente; sin embargo dicho escrito en su parte fundamental manifiesta:

##### 1. ANTECEDENTES. -

El día 5 de febrero de 2016 se me notificó con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-015, emitida por el Coordinador Zonal 2 de la Intendencia Regional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el día 7 de enero de 2016, en la cual se imputa a OTECELS.A la supuesta infracción del artículo 118 numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

##### 2. CONTESTACIÓN

En uso del derecho que me concede el Art. 76 de la Constitución, y dentro del término legal, doy contestación al Acto de Apertura en mención, en los siguientes términos:

El Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-015 señala lo siguiente: *"Como consecuencia de los antecedentes de hecho, que vienen determinados por los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio de 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre de 2015, elaborado por la Dirección General de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y por las normas constitucionales, legales y reglamentarias, se ha podido determinar las siguientes circunstancias:*

*(... ) El posible cometimiento de una infracción determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como de segunda clase por no cumplir con los valores objetivo (sic) de los parámetros de calidad contenidos en el título habilitante y en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (...)"*

Al respecto sostengo lo siguiente:

##### 2.1.- Inexistencia del Incumplimiento por una Falla Tecnológica

OTECEL S.A., dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión, reportó en el SAAD el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio, correspondientes al primer y segundo trimestres del 2015, en los mismos que constan que para el parámetro de calidad del servicio TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, los valores alcanzados en los meses de febrero a junio del 2015, son superiores al valor objetivo establecido en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014

Al respecto, el área técnica de OTECEL S.A. ha determinado lo siguiente:

- CAUSA DEL PROBLEMA: Desconciliación del NTP<sub>1</sub> en el SMSC1-UIQ.
- SOLUCIÓN DEL PROBLEMA: Conciliación del NTP del SMSC1-UIO
- FECHA DE SOLUCIÓN: 11 de junio del 2015.

El 14 de mayo del 2015, el área técnica de OTECEL SA realizó una revisión detallada de los CDRs registrados en la plataforma de SMSs, en los que se registra el tiempo de entrega de los SMSs; el detalle de 6 SMSs que se tomó para realizar el seguimiento, se muestra en la primera tabla de la contestación realizada.

Ante la existencia de tiempos de entrega muy altos y negativos, registrados en los CDRs, se realizó el seguimiento de estos mensajes en las centrales de conmutación, para determinar el tiempo real de entrega de estos SMSs, para lo cual se utilizó la base de datos denominada TRAFFICA, en la que se registra toda la información de eventos de las MSC, con una capacidad de almacenamiento de hasta 10 días. El resultado se muestra a continuación.

En el 1er caso, el Time Delivery (tiempo de entrega) marcado en CDRs es 116 segundos; mientras que la MSC registra tiempo de entrega de 4.15 segundos. El detalle se muestra en una captura de pantalla.

Para el 2do caso, el CDR registró la entrega en 115 segundos; mientras la MSC registra tiempo de entrega en 2.29 segundos.

En el 3er caso, el CDR registró la entrega en 117 segundos, mientras la MSC registra un tiempo real de entrega en 6.66 segundos.

En el 4to caso, el CDRs se registró la entrega en 114 segundos; mientras que la MSC registra tiempo de entrega de 1.84 segundos.

En los casos 5 y 6, el CDRs se registró la entrega en 8 y -103 segundos respectivamente; mientras que la MSC registra tiempos de entrega de 8.24 y 9.86 segundos.

Esto demuestra que el problema se presentó únicamente en el registro del tiempo de entrega en los CDRs; y, que los usuarios recibieron los mensajes en un tiempo mucho menor a 20 segundos, que es el tiempo máximo de entrega de SMSs establecido en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014.

A fin de explicar este comportamiento, es necesario señalar que la SMSC1-UIO está conformada por 2 servidores: SM0031 y SM0032; la entrega y recepción de mensajes en la SMSC1-UIO. Se la realiza de forma distribuida entre los dos servidores que conforman la plataforma SMSC1UIO; es así que los mensajes de los usuarios pueden ingresar por el servidor SMQQ31 y salir por el SMQQ32, y viceversa. Si un mensaje entra y sale de la SMSC1-UIO por el mismo servidor, no existe ningún desfase en el tiempo de entrega del mensaje.

El problema con el registro de la fecha de llegada / despacho de mensajes en el CDR, es que unode estos servidores tenía la fecha desfasada porque no estaba sincronizada a través del servicio NTP. Este desfase trae como consecuencia el registro incorrecto de la fecha de llegada o despacho de los mensajes en el CDR, lo que no implica que el mensaje se haya despachado fuera de los tiempos esperados. Es decir al entrar un mensaje por el servidor desfasado y salir por el otro servidor, el tiempo de entrega que registra el CDR corresponde al tiempo real de entrega más el tiempo que se encuentra desfasado el servidor, si es que el reloj del NTP esta adelantado en relación al servidor desfasado. Si el mensaje es entregado en sentido contrario, el tiempo de entrega debe restarse del tiempo que se encuentra desfasado, lo cual implica que en los casos que el tiempo de entrega sea menor al de desfase, el tiempo de entrega sea negativo. En el siguiente diagrama se puede apreciar de mejor manera lo aquí explicado, tomando como ejemplo dos mensajes enviados a la 01:23:05, pero emulados por dos servidores distintos.

En el gráfico 1:

ENTRADA = hora de entrada del mensaje al SMSC, es la hora de envío del mensaje.  
SALIDA = hora de salida del mensaje del SMSC, es la hora de recepción del mensaje.

Diferencia = Hora de ENTRADA - Hora de SALIDA; es el tiempo de entrega del mensaje.

El mensaje ingresado a la SMSC por el servidor 1, registra un tiempo de entrega de 25 segundos; mientras que el segundo mensaje, ingresado por el servidor 2, registra un tiempo de -15 segundos.

Sobre la base de esta explicación, para confirmar que el problema se presenta en el registro de CDRs y no en el tiempo real de entrega de los SMSs, se analizó el tráfico de SMSs del 14 de Mayo de la SMSC1-UIO, filtrando los mensajes "Mobile Originated Message" (On Net). El tiempo medio de entrega fue de 56 segundos de 34 322 registros de CDRs que se pudieron recopilar, cuyo detalle se adjunta en el archivo CDRs\_SMS\_14052015.xlsx. Para el análisis, se ha utilizado el siguiente gráfico en la que se observa la cantidad de SMS en función del tiempo de entrega.

Gráfico 2.- Cantidad de SMSs en función del tiempo de entrega

En el gráfico 2 se puede observar lo siguiente:

En el punto 1 se puede ver la mayor cantidad de mensajes que se entregan entre 0 y 5 segundos. Este tiempo de entrega registrado es el real, y corresponden a mensajes enviados y recibidos por el mismo servidor dentro de la SMSC1-UIO.

Respecto al punto 2, la cantidad de mensajes entregados en un tiempo de -113 segundos, es la evidencia más clara de la desconciliación o desfase de uno de los servidores del SMSC-1UIO, ya que el tiempo de entrega (tiempo de SALIDA de la SMSC en el gráfico 1) registrado es anterior al tiempo de envío del mismo (tiempo de

ENTRADA a la SMSC en el gráfico 1), por esta razón es que el tiempo de entrega es negativo.

Respecto al punto 3, la explicación es similar a la del punto 2, pero con tiempo de entrega positivo.

En el punto 4 están los mensajes que se entregaron en tiempos muy altos, que están relacionados con el esquema de reintentos del SMSC.

Cabe señalar que no se puede conocer con exactitud la fecha ni el evento que desencadenó la desconciliación o el desfase de uno de los servidores con el NTP; sin embargo, se determinó que este problema se presentó desde el mes de febrero y se hizo evidente en el mes de mayo, cuando se pudo apreciar que el TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, tenía una tendencia a seguir creciendo, razón por la cual se inició la investigación aquí descrita.

#### Gráfico 3.- Tiempo promedio de entrega de SMS, cumplimiento 2015

A fin de solventar el problema presentado, el 28 de mayo se reinició el SMSC1-UIO. Obteniéndose como resultado una mejora momentánea, ya que del seguimiento realizado nuevamente se detectó que el tiempo de entrega de SMS continuaba con la tendencia a seguir creciendo. Por esta razón se escaló el problema al proveedor de la plataforma, quien el 11 de junio del 2015 solucionó el problema definitivamente cuando se realizó la sincronización del servicio NTP. Se adjunta carta del proveedor de la plataforma de SMSC Acisión, que sustenta el efecto observado por la desconciliación del NTP y en el que corrobora que no existe afectación al cliente final. Cabe mencionar que en el mes de junio, la 4ta hora cargada cayó el 16 de junio, posterior a la fecha que se implementó la solución definitiva, por lo que no existe incumplimiento al parámetro de calidad TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs.

Respecto a las acciones adoptadas para que no vuelva a suceder este problema, desde el 16 de junio se ha implementado un control con una herramienta de monitoreo denominada Hobbit, en base al cual se puede detectar si existe algún desfase en los relojes de los servidores de las plataformas que permiten prestar el servicio de mensajes cortos. El control se realiza en el NOC y se encuentra activo 7x24, el mismo que puede ser verificado en cualquier momento por funcionarios de la ARCOTEL. En el Gráfico 4, constan capturas de pantalla de la solución implementada.

#### Gráfico 4.- Control de tiempo en las plataformas SMSC

Para validar que no existió ningún tipo de afectación al usuario, a continuación se muestra un cuadro en el que constan los reclamos presentados por los usuarios respecto al servicio de mensajes cortos, desde el mes de octubre del 2014 al mes de junio del 2015.

Como se puede apreciar, la cantidad de reclamos que se presentan por el envío de SMSs, es inferior a 1000 reclamos por mes; sólo en abril del 2015, se presentaron 1311 reclamos; por lo que, se concluye que no existieron problemas en la calidad del servicio prestado.

La conclusión con las evidencias presentadas es que no existió ni existen problemas con el servicio de mensajes cortos prestado por OTECEL S.A.; y que, la causa de los incumplimientos reportados en los meses de febrero a mayo de 2015, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP de uno de los servidores del SMSC1-UIO, el mismo que se solucionó parcialmente el 28 de mayo con el reinicio del SMS y se corrigió finalmente el 11 de Junio, cuando se realizó la sincronización del servicio NTP de la plataforma de SMSC de Quito.

Debido a que se ha demostrado que los incumplimientos en el Parámetro de Calidad TIEMPOPROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, que constan en los reportes de febrero a mayo del 2015, puestos a disposición de ARCOTEL mediante el SAAD, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP de uno de los servidores del SMSC1-UIO, y no a un problema en la calidad del servicio prestado a nuestros usuarios, se solicita que se archive el proceso iniciado mediante Acto de Apertura ARCOTEL-2016-CZ2-015.

Subsidiariamente, favor considerar los siguientes elementos que actuarían como atenuantes establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

- OTECEL S.A. no ha sido sancionado anteriormente por el incumplimiento del parámetro de calidad TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs;
- El problema presentado se solucionó cuando se realizó la sincronización del servicio NTP de la plataforma de SMSC de Quito; y, además se han implementado controles a fin de evitar que se desfases los relojes de las plataformas de SMSC.

Finalmente, al haber demostrado que no existió afectación al usuario, no es necesario realizar ninguna compensación a los mismos. De tal forma que es posible aplicar lo establecido en el Artículo numeral 2 del Artículo 83 del reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ya que no ha existido ningún daño técnico que amerite compensación de ningún tipo a los usuarios.

Encuentre adjunta a esta impugnación:

- Archivo CDRs\_SMS\_14052015.xlsx, en CD.
- Carta del proveedor de la plataforma de SMSC Xura

Hasta aquí lo fundamental de la contestación a la que se adjunta documentación notariada en dos fojas a una empresa XURA y se solicita se archive el proceso por cuanto no ha existido infracción y subsidiariamente pide la aplicación de atenuantes.

### 3.2. PRUEBAS

Con la contestación no legitimada dada por el permisionario del SMA y de lo actuado dentro del procedimiento administrativo, es necesario que se considere las siguientes constancias actuadas y que hacen prueba:

a.- Los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015.

b.- Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-015 de 4 de febrero de 2016.

c.- Contestación dada al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, el mismo que consta en el numeral 3.1 de esta Resolución y que ha sido transcrito casi en su integridad para el análisis y argumentación.

d.- Se ha practicado la diligencia de alegación de manera verbal la que se realizó el 8 de marzo del 2016, a las 15h00 y de la que consta un resumen en el expediente.

e.- Informe Técnico sobre la contestación de OTECEL al procedimiento ARCOTEL-2016-CZ2-015, enviado mediante Memorando ARCOTEL-CZ2-2016-0330-M, de 21 de marzo del 2016, por el Ing. Christian Criollo. Se debe considerar para la valoración de esta prueba, que dentro del procedimiento administrativo y desde el punto de vista técnico se ha emitido un criterio, aunque desde el punto de vista jurídico no debería considerarse para el análisis la comparecencia por parte del Fabián Corral B., ya que no se ha legitimado su intervención dentro del procedimiento

f.- Informe Jurídico ARCOTEL-2015-JCZ2-R-051, en que se hace un análisis de todas las constancias procesales, el mismo que será considerado dentro de la Motivación a la presente Resolución.

### 3.3. MOTIVACIÓN

#### **PRIMERO: INFORME TÉCNICO A LA CONTESTACIÓN DADA POR OTECEL S.A.**

Con la contestación dada por la operadora OTECEL S.A., se ha corrido traslado a la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, la misma que por intermedio del Ing. Christian Criollo ha determinado fundamentalmente lo siguiente:

#### **ANTECEDENTES.-**

Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No.ARCOTEL-CZ2-2016-015, por el presunto incumplimiento detallado a continuación:"...la operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados en FormatoSMA-C-QoS-5, "Parámetros de Calidad General", a través de su SAAD, para el primero y segundo trimestre del 2015 cumple con varios valores objetivos establecidos en las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014, de 10 de enero del 2014 yTEL-0458-16-CONATEL-2014, de 27 de junio del 2014; sin embargo se presenta la siguiente observación:

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
2	Tiempo promedio de entrega de SMSs	I TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses febrero y marzo del 2015 (febrero: 26 segundos, marzo: 35 segundos), cuyos valores están por encima del 2% de desvío permitido y establecido

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
3	Tiempo promedio de entrega de SMSs	II TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses abril (45 segundos) y mayo del 2015 (48 segundos). Por lo que el valor alcanzado supera el 2% del desvío permitido.

Estos dos incumplimientos trimestrales corresponden también al primer semestre del 2015, por lo tanto como guardan identidad sustancial y conexión entre los incumplimientos, se procede a la acumulación de los dos informes técnicos de conformidad con lo que determina el artículo 140 de Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva..."

Oficio S/N ingresado con trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-003470-E el día 26 de febrero de 2016, mediante el cual CORRAL BARRIGA Abogados, da contestación a citado Acto de Apertura, en representación de la operadora del SMA OTECEL S.A..

#### **ANÁLISIS.-**

La empresa CORRAL BARRIGA Abogados en representación de la operadora del SMA OTECEL S.A., con trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-003470-E, referente al ámbito técnico, manifiesta entre otros aspectos lo siguiente:

#### **2.1.- Inexistencia del Incumplimiento por una Falla Tecnológica.**

*OTECEL S.A., dentro del plazo establecido en el Contrato de Concesión, reporto en el SAAD el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio, correspondientes al primer y segundo trimestres del 2015, en los mismos que constan que para el parámetro de calidad del servicio TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, los valores alcanzados en los meses de febrero a junio del 2015, son superiores al valor objetivo establecido en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014.*

*Al respecto, el área técnica de OTECEL SA. ha determinado lo siguiente:*

*CAUSA DEL PROBLEMA: Desconciliación del NTP<sub>1</sub> en el SMSC1-UIO.*

*SOLUCIÓN DEL PROBLEMA: Conciliación del NTP del SMSC1-UIO*

*FECHA DE SOLUCIÓN: 11 de junio del 2015.*

*El 14 de mayo del 2015, el área técnica de OTECEL S.A. realizó una revisión detallada de los CDRs registrados en la plataforma de SMSs, en los que se registra el tiempo de entrega de los SMSs; el detalle de 6 SMSs que se tomó para realizar el seguimiento, se muestra en la siguiente tabla:*

[...]

Ante la existencia de tiempos de entrega muy altos y negativos, registrados en los CDRs, se realizó el seguimiento de estos mensajes en las centrales de conmutación, para determinar el tiempo real de entrega de estos SMSs, para lo cual se utilizó la base de datos denominada TRAFFICA, en la que se registra toda la información de eventos de las MSC, con una capacidad de almacenamiento de hasta 10 días. El resultado se muestra a continuación.

- En el 1er caso, el Time Delivery (tiempo de entrega) marcado en CDRs es 116segundos; mientras que la MSC registra tiempo de entrega de 4.15 segundos. El detalle se muestra en la siguiente captura de pantalla.

[...]

- Para el 2do caso, el CDR registró la entrega en 115 segundos; mientras la MSC registra tiempo de entrega en 2.29 segundos.

[...]

- En el 3er caso, el CDR registró la entrega en 117 segundos, mientras la MSC registra un tiempo real de entrega en 6.86 segundos.

[...]

- En el 4to caso, el CDRs se registró la entrega en 114 segundos; mientras que la MSC registra tiempo de entrega de 1.84 segundos.

[...]

- En los casos 5 y 6, el CDRs se registró la entrega en 8 y -103 segundos respectivamente; mientras que la MSC registra tiempos de entrega de 8,24 y 9,86segundos.

[...]

Esto demuestra que el problema se presentó únicamente en el registro del tiempo de entrega en los CDRs; y, que los usuarios recibieron los mensajes en un tiempo mucho menor a 20 segundos, que es el tiempo máximo de entrega de SMSs establecido en la Resolución TEL-042-01- CONATEL-2014.

A fin de explicar este comportamiento, es necesario señalar que la SMSC1-UIO está conformada por 2 servidores: SMQQ31 y SMQQ32; la entrega y recepción de mensajes en la SMSC1-UIO, se la realiza de forma distribuida entre los dos servidores que conforman la plataforma SMSC1UIO; es así que los mensajes de los usuarios pueden ingresar por el servidor SMQQ31 y salir por el SMQQ32, y viceversa. Si un mensaje entra y sale de la SMSC1-UIO por el mismo servidor, no existe ningún desfase en el tiempo de entrega del mensaje.

El problema con el registro de la fecha de llegada/despacho de mensajes en el CDR, es que uno de estos servidores tenía la fecha desfasada porque no estaba sincronizada a través del servicio NTP. Este desfase trae como consecuencia el registro incorrecto de la fecha de llegada o despacho de los mensajes en el CDR, lo que no implica que el mensaje se haya despachado fuera de los tiempos esperados. Es decir al entrar un mensaje por el servidor desfasado y salir por el otro servidor, el

*tiempo de entrega que registra el CDR corresponde al tiempo real de entrega más el tiempo que se encuentra desfasado el servidor, si es que el reloj del NTP está adelantado en relación al servidor desfasado. Si el mensaje es entregado en sentido contrario, el tiempo de entrega debe restarse del tiempo que se encuentra desfasado, lo cual implica que en los casos que el tiempo de entrega sea menor al de desfase, el tiempo de entrega sea negativo.*

[...]

*Sobre la base de esta explicación, para confirmar que el problema se presenta en el registro de CDRs y no en el tiempo real de entrega de los SMSs, se analizó el tráfico de SMSs del 14 de Mayo de la SMSC1-UIO, filtrando los mensajes "Mobile Originated Message" (On Net). El tiempo medio de entrega fue de 56 segundos de 34.322 registros de CDRs que se pudieron recopilar, cuyo detalle se adjunta en el archivoCDRs\_SMS\_14052015.xlsx.*

[...]

*Cabe señalar que no se puede conocer con exactitud la fecha ni el evento que desencadenó la desconciliación o el desfase de uno de los servidores con el NTP; sin embargo, se determinó que este problema se presentó desde el mes de febrero y se hizo evidente en el mes de mayo, cuando se pudo apreciar que el TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, tenía una tendencia a seguir creciendo, razón por la cual se inició la investigación aquí descrita.*

[...]

*A fin de solventar el problema presentado, el 28 de mayo se reinició el SMSC1-UIO, obteniéndose como resultado una mejora momentánea, ya que del seguimiento realizado nuevamente se detectó que el tiempo de entrega de SMS continuaba con la tendencia a seguir creciendo. Por esta razón se escaló el problema al proveedor de la plataforma, quien el 11 de junio del 2015 solucionó el problema definitivamente cuando se realizó la sincronización del servicio NTP. Se adjunta carta del proveedor de la plataforma de SMSC Acción, que sustenta el efecto observado por la desconciliación del NTP y en el que corrobora que no existe afectación al cliente final. Cabe mencionar que en el mes de junio, la 4ta hora cargada cayó el 16 de junio, posterior a la fecha que se implementó la solución definitiva, por lo que no existe incumplimiento al parámetro de calidad tiempo promedio de entrega de SMSs.*

*Respecto a las acciones adoptadas para que no vuelva a suceder este problema, desde el 16 de junio se ha implementado un control con una herramienta de monitoreo denominada Hobbit, en base al cual se puede detectar si existe algún desfase en los relojes de los servidores de las plataformas que permiten prestar el servicio de mensajes cortos. El control se realiza en el NOC y se encuentra activo 7x24, el mismo que puede ser verificado en cualquier momento por funcionarios de la ARCOTEL.*

[...]

*Para validar que no existió ningún tipo de afectación al usuario, a continuación se muestra un cuadro en el que constan los reclamos presentados por los usuarios respecto al servicio de mensajes cortos, desde el mes de octubre del 2014 al mes de junio del 2015.*

[...]

*Como se puede apreciar, la cantidad de reclamos que se presentan por el envío de SMSs, es inferior a 1000 reclamos por mes; sólo en abril del 2015, se presentaron 1311 reclamos; por lo que, se concluye que no existieron problemas en la calidad del servicio prestado.*

*La conclusión con las evidencias presentadas es que no existió ni existen problemas con el servicio de mensajes cortos prestado por OTECEL S.A.; y que, la causa de los incumplimientos reportados en los meses de febrero a mayo del 2015, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP de uno de los servidores del SMSC1-UIO, el mismo que se solucionó parcialmente el 28 de mayo con el reinicio del SMS y se corrigió finalmente el 11 de Junio, cuando se realizó la sincronización del servicio NTP de la plataforma de SMSC de Quito.*

*Debido a que se ha demostrado que los incumplimientos en el Parámetro de Calidad TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, que constan en los reportes de febrero a mayo del 2015, puestos a disposición de ARCOTEL mediante el SAAD, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP de uno de los servidores del SMSC1-UIO, y no a un problema en la calidad del servicio prestado a nuestros usuarios, se solicita que se archive el proceso iniciado mediante Acto de Apertura ARCOTEL-2016-CZ2-015...."*

En relación a los párrafos anteriormente citados, es necesario señalar que la operadora del SMA OTECEL S.A., ha demostrado técnicamente que la causa de los incumplimientos reportados en los meses de febrero a mayo del 2015, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP (Network Time Protocol) de uno de los servidores del SMSC1-UIO, el mismo que según señalan, se solucionó parcialmente el 28 de mayo de 2015 con el reinicio de la plataforma SMSC1-UIO y se corrigió finalmente el 11 de Junio de 2015, cuando se realizó la sincronización del servicio NTP de la plataforma señalada.

Sin embargo, cabe señalar que el sustento técnico presentado, para demostrar la causa de los incumplimientos reportados en los meses de febrero a mayo del 2015, corresponde únicamente al análisis de seis (6) registros, generados el día 14 de mayo de 2015 (se entiende que esto se debe a que la capacidad de almacenamiento de la base de datos "TRAFFICA" es únicamente de 10 días), motivo por el cual no se contaría con los valores reales (corregidos), del Parámetro de Calidad TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, para los meses de febrero a mayo del 2015.

Adicionalmente, se debe mencionar que la operadora no informó oportunamente a esta Agencia sobre el error que internamente habría detectado, esto es, para las fechas en que presentó sus reportes a través de su SAAD. Lo hace recién, dentro del presente procedimiento.

## **CONCLUSIÓN**

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-CZ2-0015, puesto que a pesar de que ha demostrado técnicamente que la causa de los incumplimientos reportados en los meses de febrero a mayo del 2015, están relacionados con el registro erróneo de fechas en el CDR por la desincronización del servicio NTP (Network Time Protocol) de uno de los servidores del SMSC1-UIO, no presenta los

valores reales (corregidos), del Parámetro de Calidad TIEMPO PROMEDIO DE ENTREGA DE SMSs, para los meses de febrero a mayo del 2015, lo cual imposibilita definir si en efecto alcanza los valores objetivos en los meses señalados.

Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos expuestos por parte de la operadora.

**SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DE OTECEL S.A.**

Como consecuencia de la comparecencia al procedimiento por parte del Abogado Fabián Corral B. en representación no legitimada por parte de la Operadora de SMA OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, el Informe Técnico a la contestación y el informe jurídico, a más de los documentos existentes y que fueron fundamentos del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, es necesario considerar lo siguiente:

a.- La comparecencia al procedimiento por parte de la Operadora de SMA OTECEL S.A., se lo ha realizado por parte de Fabián E. Corral B., quien ha ofrecido poder o ratificación para este procedimiento, sin que se haya producido tal legitimación.

La Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, en fecha 1 de marzo del 2016, despacha el escrito de comparecencia y se concede a la empresa OTECEL S.A., el término de cinco días con la finalidad de que ratifique o legitime su intervención dentro del presente procedimiento, escrito con el que se notificó a la empresa Operadora el 01 de marzo del 2016; sin embargo, hasta la presente fecha no se ha legalizado o legitimado o ratificado intervención de parte de Fabián Corral B. en esta causa.

b.- En resguardo de las garantías del debido proceso se debe considerar las siguientes circunstancias:

Antecedentes del hecho.- Son los que fundamentalmente están dados por los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL-2016-CZ2-015, de 4 de febrero del 2016, en el que consta que la empresa Operadora OTECEL S.A. en relación a los parámetros de calidad del año 2015, reportados en el SAAD, no cumple con los valores objetivos en el primero y segundo trimestre del 2015 en relación con el PARÁMETRO DE CALIDAD, tiempo promedio de entrega de mensajes SMSs, por cuanto los valores reportados están por encima del 2% de desvío permitido.

Relación con el derecho.- La conducta de la empresa OTECEL S.A., se relaciona con las obligaciones y responsabilidades determinadas en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y demás normativa en telecomunicaciones.

Constitución de la República

**Art. 83**, numeral 1 que manifiesta:

**"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".**

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tipifica como infracciones su **Art. 118** como de Segunda Clase, numeral 11 que manifiesta:

**11: "El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."**

En el caso de que luego del procedimiento administrativo, se declare la responsabilidad de la infracción imputada; la sanción que se impondría se encuentra determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que prescribe:

**Art. 121.- clases.**

*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:*

*2.- Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0.031% al 0.07% 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.

**Consecuencias jurídicas.-** Indudablemente para que la conducta descrita en los antecedentes del hecho y su relación con el derecho, genere consecuencias jurídicas se debe determinar la responsabilidad administrativa de la persona natural o jurídica prestadora de servicios de telecomunicaciones y la existencia material de la infracción, por lo que es necesario considerar lo siguiente:

En primer lugar se debe manifestar que la comparecencia al procedimiento lo debe realizar el sujeto pasivo o hablando en otros términos la persona natural o jurídica sometida a la decisión administrativa, quien debe soportar la decisión de la administración pública.

El Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva en primer lugar da una definición de interesado como persona que actúa dentro del procedimiento administrativo y dispone:

**Art. 107.- Concepto de interesado:**

**1. Se considera interesado en el procedimiento administrativo ante la Administración Pública Central:**

**c) Aquellos cuyos intereses legítimos, individuales y colectivos, puedan resultar afectados por la resolución y se vuelvan parte del procedimiento en tanto no haya recaído resolución definitiva.**

Una vez considerado lo definido como interesado, es necesario ahora determinar el problema de la representación y el Estatuto referido anteriormente manifiesta en el artículo 108 quienes pueden obrar o actuar en representación.

El numeral 1 manifiesta:

**Los interesados con capacidad de obrar podrán actuar por medio de un representante, inclusive durante las actuaciones administrativas, salvo que expresamente se requiera la comparecencia del interesado en el procedimiento administrativo.**

El Dr. Patricio Secaira Durango establece que para actuar dentro de un procedimiento se requiere se legitimario de causa, que no es otra cosa que la relación entre el derecho o intereses del administrado, con la materia propia del procedimiento administrativo y además manifiesta:

**Esa idoneidad o habilitación jurídica del administrado, acompañada de la voluntad de actuar y de la aptitud para involucrarse dentro del procedimiento administrativo las convierten al administrado en interesado, puesto que de ellas se desprende también la plena capacidad de que este pueda adquirir derechos y obligaciones.**

**La titularidad de un derecho subjetivo o de un interés legítimo es la que determinará siempre la legitimación para intervenir en los procedimientos en sede administrativa y la que finalmente identificará adecuadamente al interesado.**

Con el propósito de analizar lo debido dentro del procedimiento administrativo, es necesario tener estas consideraciones, con la finalidad de determinar si el abogado Fabián Corral B., actuó en calidad de Interesado en la causa, o en representación de algún interesado.

Par la Coordinación Zonal 2, el interesado directo dentro de este procedimiento administrativo, y así lo determina la ley y la doctrina es la empresa operadora OTECEL S.A., y ella debió actuar directamente dentro del procedimiento o por medio de un representante, situación que no ha ocurrido, por lo tanto se debe considerar como no presentados los documentos de contestación y como no realizada la alegación de manera verbal que se realizó el 8 de marzo del 2016 a las 15h00.

Esta falta de legitimidad para la comparecencia por parte de la empresa Operadora, a pesar de haber sido legalmente citada, y las demás circunstancias que hacen prueba dentro del procedimiento, tienen sus consecuencias jurídicas que las resumimos en las siguientes:

- Los reportes subidos al SAAD por parte de la empresa Operadora OTECEL S.A., durante los trimestres primero y segundo del año 2015, no alcanzan los valores

objetivos para los mensajes SMSC 1-UIO, cuyos valores están por encima del 2% del desvío permitido.

- Los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL-2016-CZ2-015, de 4 de febrero del 2016, al no haber sido desvirtuados, tienen plena validez y vigencia y comprueban la verdad material de la infracción.
- Además los informes técnicos por su carácter técnico especializado, constituyen el sustento fundamental para poder determinar la responsabilidad de la empresa operadora, la mismas que se la resume en:

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
2	Tiempo promedio de entrega de SMSs	I TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses febrero y marzo del 2015 (febrero: 26 segundos, marzo: 35 segundos), cuyos valores están por encima del 2% de desvío permitido y establecido

ITEM	PARAMETRO	PERIODO	OBSERVACION
3	Tiempo promedio de entrega de SMSs	II TRIMESTRE 2015	No alcanza el valor objetivo para la SMSC 1-UIO para los meses abril (45 segundos) y mayo del 2015 (48 segundos). Por lo que el valor alcanzado supera el 2% del desvío permitido.

Por estas consideraciones se puede manifestar la existencia de la infracción y la responsabilidad de la empresa operadora en el cometimiento de la infracción.

Más aun si se acepta las consideraciones técnicas del Informe Intermedio se podría robustecer aun más la responsabilidad de la empresa operadora cuando manifiesta:

e.- Es necesario considerar observando las garantías del debido proceso y la debida motivación la siguiente circunstancia:

- Efectivamente la empresa OTECEL S.A. no ha sido sancionada anteriormente por identidad de causa en nueve meses anteriores.

En cuanto a las demás circunstancias atenuantes se las considera como no presentadas para su análisis por las razones expuestas a lo largo de este procedimiento.

### 3.4. ATENUANTES Y AGRAVANTES

De lo motivado, se desprende una circunstancia atenuante; la no reincidencia de procedimientos administrativos sancionadores con identidad de causa y efecto; en tanto que como circunstancias agravantes no existe ninguna, con la que se deba regular la sanción correspondiente.

Para establecer la multa económica a imponer, se debe tomar en cuenta el contenido del memorando No. ARCOTEL-EQR-2016-0057-M, de 10 de marzo de 2016, en el que se informa a la Coordinación Zonal 2 que la declaración del impuesto a la renta de la empresa OTECEL S.A. correspondiente al ejercicio económico 2014 para el Servicio Móvil Avanzado (SMA), asciende a la cantidad de USD. 631.048.966,34 (SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS DÓLARES CON 34/100), adicionalmente en el presente caso, existe una circunstancia atenuante y ninguna agravante, por lo que se toma en cuenta la media entre la mínima y máxima sanción económica, que corresponde a una sanción de segunda clase y se descuenta el 25% por la atenuante mencionada, con lo que se obtiene que el valor de la multa alcanza la suma de 287.916,09 USD (DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DÓLARES, CON NUEVE CENTAVOS).

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

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** los Informes Técnico y Jurídico constantes en los Memorandos Nos. ARCOTEL-CZ2-2016-0330-M, del 21 de marzo del 2016 y ARCOTEL-2016-JCZ2-R-051, 18 de abril del 2016, suscritos por los profesionales técnico y jurídico respectivos.

**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, al no haber desvirtuado lo determinado en los Informes Técnicos Nro. IT-DCS-C-2015-0104, de 19 de junio del 2015 e IT-DCS-C-2015-0123, de 2 de octubre del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL-2016-CZ2-015, de 4 de febrero del 2016, es responsable de la infracción tipificada en el artículo Art. 118.- Infracciones de segunda clase **b. Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:** 11: **"El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."**; y, sancionada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: **"Art. 121.- Clases. Las sanciones para los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: 2. Infracciones de segunda clase: la multa será de entre el 0,031 al 0,070 del monto de referencia, el mismos que se obtendrá con base a los ingresos totales de la empresa operadora y que corresponden a, su última declaración del impuesto a la renta, con relación al servicio o título habilitante de que se trate.**

**Artículo 3.- IMPONER** a 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, de conformidad con el artículo 118 de la LOT, la sanción económica prevista en el artículo 121 como de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio,

concretamente de Servicio Móvil Avanzado; esto es, DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES, CON NUEVE CENTAVOS (USD \$ 287.916,09), que corresponde al 0,045625% del monto de referencia, valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la calle Amazonas N40 71 y Gaspar de Villarreal, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

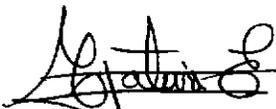
**Artículo 4.- DISPONER** que la empresa Operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la legislación Supranacional a que se encuentra obligado por Ley.

**Artículo 5.- INFORMAR** al administrado que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones interponer el Recurso de Apelación de la presente Resolución, ante la señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso de Apelación, no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley citada.

**Artículo 6.- NOTIFICAR** a 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; a las Unidades: técnica, jurídica y financiera de la Coordinación Zonal 2; a la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; y a la Secretaria General de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 18 de abril del 2016



**Ing. Miguel Játiva Espinosa**  
**COORDINADOR ZONAL 2**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)**

(COPIA)