

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ2-2015-0023

### 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. TITULO HABILITANTE

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 CONECEL S.A., el 26 de agosto del 2008.

#### FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0481-M, de 14 de agosto del 2015, enviado por el Director de Control de Servicios de las Telecomunicaciones Subrogante, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se tiene conocimiento del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, del 05 de agosto del 2015, referente a la **VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LOCALIZACIÓN GEOGRAFICA DE LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO DE EMERGENCIA 911**, de conformidad con las Resoluciones emitidas por el CONATEL, TEL-623-28-CONATEL-2013, su reforma mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, esta ultima 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, 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 ..."

A efectos de control ARCOTEL efectuó 318 llamadas con GPS activo a nivel nacional dentro de la red la operadora CONECEL S.A., recibiendo información de la plataforma en 128 ocasiones representando el 40% de muestras válidas respecto de las muestras totales.

Adicionalmente el 9 de julio de 2015 se hicieron llamadas de prueba desde la localidad de Quito con GPS activo y sin GPS, encontrándose que en varios casos se muestran coordenadas de un punto fijo en la provincia de Guayas como se puede apreciar en la gráfica de fojas 8 del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, en donde consta que devuelve como ubicación la coordenada 70° 56' 49.470" W; 2° 03' 45.570" S.

Por otra parte en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, se determina que los datos entregados por la plataforma de geolocalización es incompleta en lo que incumbe a los campos de longitud y latitud ya que no permiten tener precisión y exactitud en la localización geográfica de la llamada; igual cosa sucede con el campo "density".

Por lo antes señalado, se concluye en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 que la precisión y exactitud de la información entregada por la plataforma de geolocalización para cuando un terminal realiza una llamada con GPS activo, no es la adecuada, ya que la Resolución TEL-623-28-CONATEL-2013, señala: "la(s) plataforma(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 más precisa".

De lo establecido en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 considerando como válido para las llamadas realizadas sin GPS activo, las pruebas automáticas y manuales, se determina que la plataforma de geolocalización implementada por CONECEL 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 media, tal como se muestra en el cuadro que consta a continuación:

CONECEL	≤ 50 M	≤ 100 M	≤ 200 M	≤ 500 M	> 500 M (mejor Esfuerzo)	Muestras	OBSERBACIÓN
1 MUY ALTA	-> 50%	-< 50%	-	-	-	0	No se pudo evaluar
2 ALTA	-> 67%		-< 33%	-	-	0	No se pudo evaluar
3 MEDIA	16,67 % (2) ≥ 67%			50% (6) < 33%	33,33% (4)	12	No cumple
4 BAJA	- / ≤ 67%				- / < 33%	0	No se pudo evaluar
5 MUY BAJA	100% (4) / 100%					4	Cumple

## 1.2. ACTO DE APERTURA

En fecha 27 de agosto del 2015, se emitió el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012, Acto con que se le notificó a la empresa concesionaria, el 27 de agosto del 2015, de conformidad con el Memorando ARCOTEL-CZ2-2015-0543-M, de 28 de agosto del 2015.

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

### 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 Secretaría 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 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.”

#### **Disposiciones transitorias de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

**“Sexta.-** El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de Regulación, administración, gestión y control aprobará una estructura temporal de la Agencia, bajo las denominaciones que correspondan a la nueva institucionalidad...”

## 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 No. 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 Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-2015-CZ2-0012, 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 determinados 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.

Sin embargo de lo expuesto la empresa Operadora CONECEL S.A., en escrito ingresado el 17 de septiembre del 2015 plantea la nulidad por cuanto CONECEL S.A. pudo acceder a los documentos determinados en los Anexos 1 al 4 que eran el soporte del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, no fueron entregados y notificados conjuntamente con el acto de apertura, es decir habían transcurrido 9 de los 15 días que tenían para dar contestación al Acto de Apertura, por lo que se violó el derecho a la defensa.

Sobre esta situación es necesario considerar lo siguiente:

- El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, se dio en fecha 27 de agosto del 2015 y se notificó ese mismo día conforme consta en el expediente.
- La notificación se realiza con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, el Informe Técnico y el Informe Jurídico, por lo que la operadora, si bien es cierto no tuvo acceso físico a los anexos del 1 al 4, conoció de la existencia de los mismos.
- Posteriormente de forma física la empresa y por gestiones propias y con ayuda de los técnicos de la ARCOTEL, accede a los anexos del 1 al 4 en fecha posterior a la notificación y con seis días antes del término que tenía para contestar, presentar alegatos, descargos, aportar y solicitar pruebas para la defensa; es decir, conoció de los anexos antes de la contestación.

- La empresa solicitó ampliación del término para contestar el Acto, lo que era contrario al ordenamiento jurídico de conformidad con lo que determina el artículo 226 de la Constitución ya que solo se puede hacer lo determinado en la Constitución y Ley y la facultad de ampliar los plazos para contestar el Acto de Apertura no está determinado en la Ley por lo tanto es ilegal.
- La notificación del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo, se realizó en su texto íntegro, por lo tanto es plenamente válido y además la empresa CONECEL S.A. ha manifestado el conocimiento de los Anexos, tener los Anexos en su poder y se ha referido a ellos en algunos escritos que ha presentado dentro del procedimiento, por lo tanto se debe considerar que contaba con los medios necesarios y con el tiempo para preparar su defensa.
- La Operadora CONECEL S.A., ha presentado cinco escritos tres de ellos después de recibidos los Anexos, en el que se incluye el escrito de contestación al Acto de Apertura, por lo tanto no se puede alegar nulidad.

Por lo expuesto en el presente trámite, no existe nulidad que declarar en cuanto a la falta de notificación con anexos cuando se notificó con el texto íntegro del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo y por lo tanto se considera válido todo lo actuado.

### 2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

Mediante Memorandos Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0481-M, de 14 de agosto del 2015, enviado por el Director de Control de Servicios de las Telecomunicaciones Subrogante, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, se tiene conocimiento del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, del 05 de agosto del 2015, referente a la **VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LOCALIZACIÓN GEOGRÁFICA DE LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO DE EMERGENCIA 911**, de conformidad con las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, su reforma mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, y su última reforma con Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014.

Es importante considerar que la Constitución de la República contienen normas que son de aplicación directa en nuestro ordenamiento jurídico y una fundamental es la siguiente:

*El numeral 1 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador, 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;***

En el título XIII sobre el Régimen sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera como presuntamente vulnerada la siguiente disposición:

**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.*

**Posibles sanciones en caso de comprobarse la existencia de la infracción.**

**Art. 121.- Clases.-** *Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:*

1. *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 correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.*

*Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:*

a) *Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.*

Además, es necesario manifestar que de conformidad con lo que determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 24 en su numeral 11 determina como obligación del prestador de servicios de telecomunicaciones:

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

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.*

**3. ANÁLISIS DE FONDO:**

**3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

La empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONECEL S.A., ha presentado a lo largo del presente procedimiento CINCO ESCRITOS, en diferentes momentos y que se los va a considerar dentro de este título con la finalidad de determinar el comportamiento de la Operadora dentro de este procedimiento.

- Primer escrito ingresado en fecha 10 de septiembre del 2015, por el que solicita un prórroga del tiempo o término para contestar por cuanto no se han entregado 4 Anexos que se hace referencia en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099; manifestando que dichos Anexos fueron entregados en fecha 9 de septiembre conforme Acta de Recepción de Documentos que se acompaña por lo que ha perdido nueve días que tenía para contestar.



- En fecha 15 de septiembre del 2015, presenta un segundo escrito y a pesar de ya haber recibido los 4 Anexos, solicita que se les remita los mismos y que les sean notificados y que el tiempo corra desde la fecha en que se les haya notificado. Es necesario anotar que para esta fecha, la empresa Operador ya tenía en sus manos los 4 anexos desde el 9 de septiembre.
- El Tercer escrito es la contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, el mismo que se lo considerará más adelante y fue entregado el 17 de septiembre, dentro del término que tenía para hacerlo.
- El cuarto escrito se presenta en fecha 28 de septiembre fuera del término que tenía para PRESENTAR ALEGATOS, DESCARGOS y aportar y solicitar prueba; por medio de este escrito solicita se declare nulo el presente procedimiento y solicita se señale día y hora con la finalidad de presentar en forma verbal sus descargos.
- El 13 de octubre se presenta un nuevo escrito y solicita evacuar nuevas pruebas para entre otras cosas determinar los esfuerzos de subsanación realizados por parte de CONECEL S.A.

### ARGUMENTOS CONECEL S.A.

La empresa CONECEL S.A. ha dado contestación al Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador mediante escrito ingresado en fecha 17 de septiembre del 2015 con número de trámite ARCOTEL-2015-011250, el mismo que en su parte fundamental manifiesta:

**"CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. (en adelante CONECEL)**, debidamente representado por ROSA VIRGINIA NAKAGAWA MORALES, en calidad de apoderada especial, según consta del poder W 1221/2013 otorgado ante el Notario Dr. Humberto Moya Flores, N° 38 de Guayaquil, y dentro del plazo concedido, damos contestación a los cargos imputados en el Acto de Apertura del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEI-2015-CZ2-00012 (en adelante el "Acto de Apertura"), notificado el 27 de agosto de 2015, en relación al supuesto incumplimiento al art. 24 numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (la "LOT") que se refiere al supuesto incumplimiento a las Resoluciones TEL-623-28-CONATEL-2013, TEL-455-15-CONATEL-2014 y TEL-970-29-CONATEL-2014, respecto de la entrega de la localización geográfica aproximada de una llamada de emergencia.

Es de precisar, que no nos allanamos a las nulidades procesales derivadas de la violación de garantías del debido proceso, como es el hecho que **CONECEL no ha sido notificada** en legal y debida forma con el Acto de Apertura del procedimiento sancionador, pues conforme se informó oportunamente a vuestro Despacho, -- *mediante oficios GR-16662015 Y GR-1688-2015<sup>1</sup>* --, los documentos de soporte del Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 -Anexos 1 al 4- no fueron notificados conjuntamente con el Acto de Apertura, tal como se desprende del Acta de Recepción de Documentos suscrita con el Ing. Christian Criollo, funcionario de ARCOTEL, cuya copia acompañamos como Anexo 1.

Así pues, queda acreditado fehacientemente que CONECEL recién pudo acceder a dichos anexos el 9 de septiembre de 2015, es decir, habiendo transcurrido nueve (9) de los quince (15) días determinados en el artículo 127 de la LOT para presentar descargos y sin contemplar las solemnidades del trámite previsto en la LOT para el procedimiento sancionador administrativo.

Como es de su conocimiento, todo acto administrativo para ser válido, debe haber sido emitido cumpliendo los requisitos que expresamente la ley establece, caso contrario estamos frente a una causal de nulidad del acto administrativo, así lo ha manifestado el Dr. Patricio Secaira al decir que **"se sostiene que un acto administrativo es completo cuando su validez y eficacia son evidentes. Pero sin duda la validez y la eficacia del acto administrativo son cuestiones que si bien están relacionadas son diferentes"**.

Al respecto el artículo 66 del ERJAFE indica:

**Art. 66.-Vigencia.-Los actos administrativos, para su plena validez deberán ser obligatoriamente notificados al administrado y mientras no lo sean no tendrán eficacia con respecto a quienes se haya omitido la notificación.** La ejecución de actuaciones ordenadas en actos administrativos no notificados constituirán, para efectos de la responsabilidad de los funcionarios públicos, vías de hecho."(Lo subrayado nos pertenece)

Respecto a la notificación como requisito de validez del acto administrativo, le recordamos a su Despacho que esta **"es el modo de comunicar a los ciudadanos, personal o colectivamente la existencia del acto administrativo, lo que constituye un requisito fundamental para la seguridad Jurídica y una condición legal de la que depende la eficacia del acto"**

En consecuencia es totalmente correcto y jurídicamente válido sostener que si un acto administrativo adolece de un requisito para su validez, este está viciado de nulidad de pleno derecho.

La nulidad de pleno derecho es la que no puede ser convalida, un acto administrativo es nulo, de nulidad absoluta cuando está viciado gravemente y este vicio no puede ser enmendado.

En tal sentido el artículo 129 del ERJAFE señala:

**"Art. 129.-Nulidad de pleno derecho."**

**1. Los actos de la Administración Pública son nulos de pleno derecho en los casos siguientes:**

**a. Los que lesionen, de forma ilegítima, los derechos y libertades consagrados en el artículo 24 (76) de la Constitución Política de la República.**

En consecuencia, al no haber sido notificados con los Anexos del Informe Técnico No. IT -CS-C-2015-0099, se ha configurado una grave violación de las garantías del debido proceso y derecho a la defensa establecidos en los literales a), b) y h) del numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, que consagran:

**7 .El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:**

a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado de procedimiento.

b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa

c) 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 la que se presenten en su contra" (lo subrayado nos pertenece).

De acuerdo a ello, la violación de nuestro Derecho a la Defensa antes mencionado, hace que el Acto de Apertura deba ser considerado como nulo en razón de la letra a) del artículo 129 del ERJAFE antes mencionado.

Sin perjuicio de lo anterior, y del derecho que nos asiste de ejercer en su oportunidad las acciones que el marco jurídico nos asiste, a continuación consignamos los descargos de CONECEL en relación al Acto de Apertura.

## **1. FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO: DE LA SUPUESTA INFRACCION**

El acto de apertura se sustenta en (i) el informe Jurídico No. ARCOTEL-2015-JCZ2A-0012; y, (ii) el informe Técnico No. IT-DCS-2015-0099 realizado por la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, los cuales señalan como supuesto incumplimiento lo siguiente:

***"La plataforma de geolocalización implementada por CONECEL 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 ( ... )".***

En base a lo establecido en el título XIII sobre el Régimen Sancionatorio de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el acto de apertura imputa el supuesto cometimiento de la infracción determinada en el numeral 16, del literal b), del Artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

***"Art. 117.-Infracciones de Primera Clase.***

***b) Son infracciones de primera clase aplicables a los 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 palanes, 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."***

### **1.1 LA PLATAFORMA DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTAOA POR CONECEL SE ENCUENTRA EN FASE DE ESTABILIZACIÓN**

La Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014 estableció como fecha límite para implementación, por parte de las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, de las plataformas para la entrega de información de localización geográfica de las llamadas de emergencia, al 30 de junio de 2015. CONECEL cumplió con la implementación dentro el plazo señalado, es decir, la plataforma estuvo operativa antes de dicha fecha, por lo que el supuesto infractor no se ha configurado, y por tanto, la consecuencia punitiva no es válida.

Es de especial relevancia tener en cuenta que la extinta CONATEL emitió un procedimiento para la ubicación de llamadas, que ajustó los parámetros de forma tal, que incluso, tuvieron que ser modificados por ella misma, en vista a que eran de IMPOSIBLE cumplimiento. En este escenario, CONECEL fue respetuosa de las obligaciones a su cargo, y debió efectuar cuantiosas inversiones; sin embargo, no escapará a su claro criterio que toda plataforma tecnológica de servicio, requiere necesariamente una etapa de estabilización, etapa en la cual se encuentra actualmente nuestra plataforma.

Para que la estabilización se materialice por completo, es indispensable que el ECU911 realice las adecuaciones necesarias para evitar: i) envío de llamadas duplicadas, ya que las llamadas se han multiplicado exponencialmente desde antes del 30 de junio del 2015 al periodo actual que no se condice con un eventual incremento de eventos de emergencia, haciendo un uso ineficiente de los recursos, eventualmente, o en su caso, un probable mal uso o racionalidad en dicho uso; ii) que se realice un filtrado efectivo de las llamadas que realmente están inmersas en una emergencia; y iii) la herramienta se utilice cuando el usuario en aparente estado de emergencia no brinde información de su ubicación, y se trate de una llamada de emergencia conforme lo establece el Contrato de Concesión.

En estricto sentido, tanto ARCOTEL como el Sistema Integrado de Seguridad ECU911 (en adelante "ECU911") deberán reconocer que las operadoras hemos realizado un esfuerzo excepcional por cumplir con los plazos fatales establecidos en la Resolución TEL-970-29CONATEL-2014, de manera que al día 1 de julio de 2015, la plataforma pueda proporcionar toda la información requerida por el ECU911 ; sin embargo, tanto el ECU911 como las operadoras del SMA hemos tenido que ir solucionando sobre la marcha diversos escenarios conflictivos, imprevisibles en forma previa al lanzamiento de la plataforma a la etapa de producción, con la recepción de transacciones masivas desde el ECU911 .

Así por ejemplo, el mismo ECU911, en el ámbito de las reuniones mantenidas, así como en varios correos electrónicos intercambiados, ha indicado que el programa de georeferenciación al mes de julio de 2015, se encontraba instalado solamente en algunas de sus consolas, lo que implicaba que para viabilizar la carga total de requerimientos de información, tuvieron que crear un aplicativo el cual tomaba todas las llamadas que ingresaban al sistema y las enviaban a consultar a CONECEL, duplicando de esta manera los requerimientos de información sobre un mismo número, con el consiguiente resultado de error entregado por la plataforma; considerando además, que con este desarrollo están siendo enviados a CONECEL tanto verdaderas llamadas de emergencia así como también el alto índice de llamadas maliciosas que diariamente ingresan al ECU911 y que mensualmente son sancionadas de acuerdo a la normativa vigente.

En adición, respecto de las consultas duplicadas, reiteramos lo indicado en su momento al ECU911, en el sentido de que la realización de varias consultas de información sobre una misma línea, a más de generar un mayor e innecesario procesamiento de información para CONECEL, incide en que los resultados de error entregados por la plataforma se incrementen exponencialmente, justamente porque mientras se está procesando la primera consulta, todas las consultas posteriores sobre la misma línea van a arrojar automáticamente el resultado de error. De las estadísticas revisadas en su momento en conjunto con el ECU911, hemos identificado que existen números respecto de los cuales incluso se ha enviado 99 veces la consulta, situación que afecta significativamente el desempeño de nuestra plataforma, prueba de lo indicado es el correo electrónico enviado por CONECEL el 31 de julio del 2015 a personal técnico y regulatorio del ECU911 cuya copia se adjunta como Anexo 2.

Concomitantemente con lo indicado, se deberá tomar en cuenta que por cada llamada que ingresa al ECU911 se activa automáticamente la consulta, con lo cual incluso las llamadas mal intencionadas que recibe el ECU911 están contribuyendo en el incremento de los resultados de error arrojados por la plataforma. Si bien estamos conscientes de que las llamadas realizadas al servicio de emergencia solo pueden ser catalogadas como maliciosas una vez que se haya realizado el respectivo análisis

por parte del operador de atención de emergencias, consideramos indispensable que en las labores de control sobre el funcionamiento de la plataforma estos escenarios no sean tomados en cuenta ya que esos comportamientos malintencionados, de personas que hacen un uso indebido de los servicios de emergencia, están impactando en el rendimiento de la plataforma y en consecuencia en la solución implementada por las operadoras del SMA, en cumplimiento de lo dispuesto por el CONATEL.

Por otro lado, y en cuanto al requerimiento constante en la Resolución TEL-464-16-CONATEL-2010, de que las plataformas tecnológicas implementadas por las operadoras del SMA permitan consultar inicialmente si el equipo terminal posee incorporado un dispositivo GPS para entrega de información de geolocalización más precisa, debemos informar que para brindar la información por el método de GPS, es indispensable que se verifiquen las condiciones que se detallan a continuación:

- El terminal debe estar en ambientes exteriores y abiertos,
- Tener el GPS encendido por parte del usuario; y,
- Soportar el parámetro AGPS support

Es de precisar que estas condiciones fueron expuestas por CONECEL en (i) inspección realizada por ARCOTEL el 17 de julio del 2015 en nuestra Central Durán, (ii) en correo electrónico del 17 de julio del 2015 enviado a personal técnico de ARCOTEL; así como también, ha sido certificado por nuestro proveedor de la plataforma mediante carta suscrita por Andrei Antony (VP Projects -SEPTIER Communication Ltda.) que se adjunta como Anexo 3, razón por la cual, en caso de que cualquiera de las condiciones antes mencionadas fallen, la Plataforma automáticamente enviará un mensaje de error y no proporcionará las coordenadas de localización. Dentro de los hallazgos relevantes debemos mencionar que según confirmación del propio fabricante, los terminales marca SAMSUNG que se producen para Latinoamérica no soportan la señalización AGPS Support y por lo tanto, para este tipo de terminales por ejemplo, no será posible entregar la localización a través del módulo de GPS (se adjunta como Anexo 4 el correo electrónico remitido por el proveedor SAMSUNG).

Debemos destacar que CONECEL como iniciativa propia ha integrado el Web Service implementado para el cumplimiento de la obligación de proporcionar información determinada en la cláusula 12.5 del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, y aquel implementado para cumplir con las exigencias de la regulación emitida por el CONATEL en forma posterior, de manera que como alternativa se brinde la información en base al método antiguo, esto es, se entrega la información de la radiobase que brindó servicio al terminal que realizó el evento de llamada a un número de emergencia. Ahora bien, hemos identificado que la entrega de información por este medio está siendo catalogada por parte del ECU911 como un error, cuando la entrega de esta información representa un valor agregado de CONECEL dentro del proceso por lo que consideramos que dichos escenarios no sean consideradas como error.

Acerca de la no entrega de los campos "terminal\_longitude\_s" y "terminal\_latitude\_s" y "density", nos permitimos indicar que CONECEL, siempre presto a brindar todas las facilidades que se encuentran a nuestro alcance en pro de los usuarios que llaman al servicio ECU911, en los casos en que el terminal de usuario se encuentra (i) apagado, o (ii) fuera del área de cobertura, procedió a realizar la entrega de información en base al anterior método que teníamos implementado; es decir, aquel

que entrego información de la RBS y sector de celda (dirección, coordenadas geográficas, azimut) que atendió el evento de llamada a un número de emergencia, razón por la cual no podría catalogarse como un error en razón de que CONECEL no disponía la información de la latitud, longitud y densidad de sitio, dado que la plataforma LBS no pudo ubicar al terminal por las razones expuestas.

Sobre los casos en los cuales se realizaron llamadas de prueba con el GPS activo y sin GPS, respecto de los cuales en ciertos casos se mostraron coordenadas de un punto fijo en la provincia del Guayas, cuando las llamadas fueron realizadas desde la ciudad de Quito, debemos informar que el error de coordenada únicamente se presentó cuando se realizó la búsqueda a través del método de GPS, ya que como lo explicamos anteriormente, no todos los terminales soportan la señalización AGPS Support, ocasionando que la plataforma entregue una información errónea, así podemos observar que el resultado fue distinto cuando se realiza la búsqueda con el dispositivo GPS apagado, ya que en dichos casos la información proporcionada fue la correcta.

Es importante resaltar que con correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2015 el Ing. Andrés Riofrío del ECU911 que se adjunta como Anexo 5, sobre la validación con el GPS que podría estar generando errores o retraso, indicó que por el plazo de 15 días se podría validar como primer lugar el módulo de la Red (en lugar del módulo GPS). Este mail deja en evidencia que el ECU911 en conjunto con la ARCOTEL, conocieron, evaluaron y justificaron la imprecisión de la entrega de información con el módulo GPS.

## **1.2 CONFIABILIDAD DE LAS PRUEBAS REALIZADAS POR EL ECU911**

En el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099 se indica que la ARCOTEL realizó las pruebas de campo en coordinación con el ECU911 para verificar la plataforma de localización LBS. Estas pruebas, conforme el Informe Técnico, se desarrollaron en los primeros días del mes de julio, recopilando información obtenida con los terminales de prueba comparada con la data proporcionada por las prestadoras de SMA al ECU911 a través de la aplicación de consulta de geolocalización; sin contar con presencia de funcionarios de CONECEL en particular y en general de las operadoras de SMA, sumándole a ello que no se contó con la presencia imprescindible de los proveedores de las soluciones instaladas.

Si bien es cierto que lo realizado en los primeros días del mes de julio del 2015, por parte de la ARCOTEL en conjunto con el ECU911, es una verificación, no es descartable que la plataforma del ECU911 también ha sido objeto de correctivos y modificaciones sin obtener una confiabilidad acorde a este tipo de plataformas a nivel internacional; es decir, como todo equipo de telecomunicaciones o plataforma en general, son susceptibles a errores, o a no alcanzar una confiabilidad del 100%. Por lo antes expuesto, estamos seguros que el no contar con nuestra presencia y la de nuestro proveedor de plataforma, en la verificaciones realizadas los primeros días de julio, es muy probable que se puedan haber presentado escenarios de errores atribuibles a la propia plataforma del ECU911, o a quien provee la conectividad, que en este particular caso es la Empresa Pública CNT EP, y ante los cuales no pudimos presentar argumentos o explicaciones que descarten la atribución de estos errores a nosotros.

## **1.3 CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

Sin perjuicio de todo lo argumentado en párrafos precedentes, es indispensable señalar nuestra profunda preocupación respecto a la confidencialidad de la

información de nuestros usuarios, obtenida por funcionarios del ECU911 a través de la solución tecnológica implementada (a fin de cumplir las regulaciones emitidas por la extinta CONATEL); ello en base a nuestra obligación contenida en el artículo 24 numeral 14 de la LOT, que claramente indica que como prestadores de servicios, debemos adoptar las medidas necesarias para la protección de los datos personales de nuestros usuarios y abonados, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 22 numeral 4 de la LOT.

Nuestra preocupación radica en que, en la Legislación Vigente obliga a los operadores de telecomunicaciones a proteger bajo todo aspecto la información de nuestros usuarios; sin embargo a través de la herramienta tecnológica a la cual el ECU911 tiene acceso, se estaría en flagrante violación a tal disposición, por lo que es indispensable y necesario que las Autoridades de Telecomunicaciones intervengan en un control adecuado que el ECU911 realice sobre dichas consultas,

En esta línea, y sin perjuicio que ello será expuesto ante las autoridades correspondientes, dejamos expresa constancia de la necesidad de que ARCOTEL intervenga como garante, y parte integrante del Convenio a ser suscrito entre las empresas y el ECU911, a efectos que monitoree y salvaguarde que la herramienta se está usando para los fines establecidos, y que vigile los derechos fundamentalísimos de nuestros abonados y usuarios, como establece, la Constitución y la vigente Ley de Telecomunicaciones.

## **2. DE NUESTRA SOLICITUD**

2.1 Solicitamos se declare la nulidad de pleno derecho del Acto de Apertura por cuanto la falla de notificación de los Anexos 1 al 4 del Informe Técnico que sustenta la apertura del procedimiento sancionador constituye una grave vulneración de las garantías del debido proceso y derecho a la defensa consagrados en el artículo 76 de la Constitución de la República.

2.2 Sin perjuicio de lo antes indicado, toda vez que hemos desvirtuado las imputaciones contenidas en el Acto de Apertura, solicitamos a su Autoridad, se sirva ordenar el archivo del expediente administrativo sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-00012.

## **3. DE LOS MEDIOS PROBATORIOS**

Solicitamos consideren como pruebas lo siguiente:

- a) Acta de fecha 09 de septiembre de 2015 por la que se entregaron los documentos Anexos al Informe IT-CS-C-20115-0099 (ANEXO 1)
- b) Correo electrónico enviado por CONECEL el 31 de julio del 2015 a personal técnico y regulatorio del ECU911 (Anexo 2)
- c) Carta suscrita por Andrei Antony (VP Projects -SEPTIER Communication Uda (Anexo 3)
- d) Correo electrónico de Oleg Krasnik de fecha 08 de septiembre de 2015 (Anexo 4)
- e) Correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2015 enviado por el Ing. Andrés Riofrio (Anexo 5).

Adicionalmente, solicitamos que se practiquen las siguientes pruebas:

- a) Se realice una medición con el módulo Red, bajo los parámetros y cantidad de llamadas con las cuales se fundamentó el Acto de Apertura.

b) Se recepte la declaración de técnicos de Septier, nuestro proveedor de plataforma LBS, para que indique los inconvenientes presentados y las soluciones a tomar en el corto y mediano plazo.

Hasta aquí lo fundamental de la contestación la misma que será analizada conjuntamente con las demás pruebas.

### **3.2. INFORME TÉCNICO INTERMEDIO A LA CONTESTACIÓN DADA POR CONECEL S.A.**

Con la contestación dada por la operadora OETECCEL S.A., se ha corrido traslado a la Unidad Técnica de la Zona 2 de ARCOTEL, la misma que por intermedio del técnico Ing. Cristián Criollo ha determinado fundamentalmente lo siguiente:

“SMA – CONECEL S.A., ANÁLISIS DE RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012.

#### **ANTECEDENTES.-**

- ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012 notificado a CONECEL S.A. el 27 de agosto de 2015 en el que consta que la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emite el informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015 relacionado con la verificación de la implementación de mejoras de localización geográfica de llamadas realizadas al número de emergencia 911.
- Oficio No. GR-1699-2015 de 17 de septiembre de 2015 ingresado con Documento No. ARCOTEL-2015-011255 mediante el cual CONECEL S.A. da contestación al Acto de Apertura en referencia.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0777-M de 28 de octubre de 2015 mediante el cual la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 solicitó emitir el respectivo Informe Intermedio al Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015.
- Documento No. SIS-DG-2015-1165 de 20 de noviembre de 2015 a través del cual la Dirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 certifica la integridad de la información de los resultados de las pruebas de geolocalización ejecutadas en el mes de julio de 2015.

#### **ANÁLISIS.-**

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONECEL S.A., con trámite No. ARCOTEL-2015-011250, manifiesta en el ámbito estrictamente técnico lo siguiente:

##### **“1.1 LA PLATAFORMA DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADA POR CONECEL SE ENCUENTRA EN FASE DE ESTABILIZACIÓN**

*La Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014 estableció como fecha límite para implementación, por parte de las empresas prestadoras del Servicio Móvil Avanzado, de las plataformas para la entrega de información de localización geográfica de las llamadas de emergencia, al 30 de junio de 2015. CONECEL cumplió con la*



*implementación dentro el plazo señalado, es decir, la plataforma estuvo operativa antes de dicha fecha, por lo que el supuesto infractor no se ha configurado, y por tanto, la consecuencia punitiva no es válida.”.*

Al respecto se debe tener en consideración que el ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012 no está relacionado con el cumplimiento del plazo señalado en la Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014 para la implementación del sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia por parte de CONECEL S.A.

El Acto de Apertura en referencia concierne a que, sobre la base de las pruebas ejecutadas en el mes de julio de 2015, la plataforma de geolocalización implementada por CONECEL 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, tal como lo recoge el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015.

En ese mismo contexto, CONECEL S.A. en su oficio No. GR-1699-2015 de 17 de septiembre de 2015 manifiesta:

*“Es de especial relevancia tener en cuenta que la extinta CONATEL emitió un procedimiento para la ubicación de llamadas, que ajustó los parámetros de forma tal, que incluso, tuvieron que ser modificados por ella misma, en vista a que eran de IMPOSIBLE cumplimiento. En este escenario, CONECEL fue respetuosa de las obligaciones a su cargo, y debió efectuar cuantiosas inversiones; sin embargo, no escapará a su claro criterio que toda plataforma tecnológica de servicio, requiere necesariamente una etapa de estabilización, etapa en la cual se encuentra actualmente nuestra plataforma.*

**Para que la estabilización se materialice por completo, es indispensable que el ECU911 realice las adecuaciones necesarias para evitar: i) envío de llamadas duplicadas, ya que las llamadas se han multiplicado exponencialmente desde antes del 30 de junio del 2015 el período actual que no se condice con un eventual incremento de eventos de emergencia, haciendo un uso ineficiente de los recursos, eventualmente, o en su caso, un probable mal uso o racionalidad en dicho uso; ii) que se realice un filtrado efectivo de las llamadas que realmente están inmersas en una emergencia; y iii) la herramienta se utilice cuando el usuario en aparente estado de emergencia no brinde información de su ubicación, y se trate de una llamada de emergencia conforme lo establece el Contrato de Concesión.**

*En el ámbito de las reuniones mantenidas, así como en varios correos electrónicos intercambiados, ha indicado que el programa de georeferenciación al mes de julio de 2015, se encontraba instalado solamente en algunas de sus consolas, lo que implicaba que para viabilizar la carga total de requerimientos de información, tuvieron que crear **un aplicativo el cual tomaba todas las llamadas que ingresaban al sistema y las enviaban a consultar a CONECEL, duplicando de esta manera los requerimientos de información** sobre un mismo número, con el consiguiente resultado de error entregado por la plataforma; considerando además, que con este desarrollo están siendo enviados a CONECEL tanto verdaderas llamadas de emergencia así como también el alto índice de llamadas maliciosas que diariamente ingresan al ECU911 y que mensualmente son sancionadas de acuerdo a la normativa vigente.*

*En adición, respecto de las consultas duplicadas, reiteramos lo indicado en su momento al ECU911, en el sentido de que la realización de varias consultas de información sobre una misma línea, a más de generar un mayor e innecesario*

*procesamiento de información para CONECEL, incide en que los resultados de error entregados por la plataforma se incrementen exponencialmente, justamente porque mientras se está procesando la primera consulta, todas las consultas posteriores sobre la misma línea van a arrojar automáticamente el resultado de error. De las estadísticas revisadas en su momento en conjunto con el ECU911, hemos identificado que existen números respecto de los cuales incluso se ha enviado 99 veces la consulta, situación que afecta significativamente el desempeño de nuestra plataforma (...).*

*...se deberá tomar en cuenta que por cada llamada que ingresa al ECU911 se activa automáticamente la consulta, con lo cual incluso las llamadas mal intencionadas que recibe el ECU911 están contribuyendo en el incremento de los resultados de error arrojados por la plataforma. Si bien estamos conscientes de que las llamadas realizadas al servicio de emergencia solo pueden ser catalogadas como maliciosas una vez que se haya realizado el respectivo análisis por parte del operador de atención de emergencias, consideramos indispensable que en las labores de control sobre el funcionamiento de la plataforma estos escenarios no sean tomados en cuenta ya que esos comportamientos malintencionados, de personas que hacen un uso indebido de los servicios de emergencia, están impactando en el rendimiento de la plataforma y en consecuencia en la solución implementada por las operadoras del SMA, en cumplimiento de lo dispuesto por el CONATEL.”. (El resaltado me pertenece).*

Es decir, CONECEL S.A. menciona que el sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia se encuentra en un periodo de estabilización; y a decir de la operadora, para una estabilización completa del mismo se requiere de adecuaciones dentro del ECU911. Sin embargo, como se observa, las adecuaciones y argumentos planteados por CONECEL S.A. están orientados hacia la carga de transacciones (número de llamadas y de consultas) a la que es sometido el sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia.

La misma observación se desprende cuando CONECEL S.A. menciona que el ECU911, para viabilizar la carga total de requerimientos de información, tuvo que crear un aplicativo que recoge todas las llamadas que ingresaban al sistema y las enviaban a consultar a CONECEL, proceso en el que se genera un mayor procesamiento de información para la operadora.

Es decir, CONECEL S.A. pone de manifiesto que debido a la alta carga de consultas a la plataforma, ésta arroja resultados de error; mas no especifica si dichos resultados de error se relacionan con registros incompletos (por ejemplo, campos en blanco de latitud, longitud, densidad de Rbs, etc.); o con datos de localización geográfica equivocada (información de latitud y longitud incorrecta).

Es importante considerar que CONECEL S.A., en los argumentos recopilados antes, no hace referencia, ni remite pruebas o registros que tengan relación con la información de ubicación y los niveles de precisión y exactitud que establece la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, que, como se explicó, es el motivo por el cual la Coordinación Zonal 2 inició el ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012 en referencia (y que CONECEL S.A. reconoce en el numeral 1. “FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO: DE LA SUPUESTA INFRACCIÓN” de su oficio No. GR-1699-2015 de 17 de septiembre de 2015).

Se debe mencionar además que la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización y el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 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 descartan todos aquellos errores e inconvenientes que pudieran generarse en la transacción de consultas entre el ECU911 y la operadora del Servicio Móvil Avanzado.

Además, CONECEL S.A. entre los argumentos presentados manifiesta que:

*“Por otro lado, y en cuanto al requerimiento constante en la Resolución TEL-464-16-CONATEL-2010, de que las plataformas tecnológicas implementadas por las operadoras del SMA permitan consultar inicialmente si el equipo terminal posee incorporado un dispositivo GPS para entrega de información de geolocalización más precisa, debemos informar que para brindar la información por el método de GPS, es indispensable que se verifiquen las condiciones que se detallan a continuación:*

- *El terminal debe estar en ambientes exteriores y abiertos,*
- *Tener el GPS encendido por parte del usuario; y,*
- *Soportar el parámetro AGPS support.*

*Es de precisar que estas condiciones fueron expuestas por CONECEL en (i) inspección realizada por ARCOTEL el 17 de julio del 2015 en nuestra Central Durán, (ii) en correo electrónico del 17 de julio del 2015 enviado a personal técnico de ARCOTEL; así como también, ha sido certificado por nuestro proveedor de la plataforma mediante carta suscrita por Andrei Antony (VP Projects – SEPTIER Communication Ltda.) que se adjunta como Anexo 3, razón por la cual, **en caso de que cualquiera de las condiciones antes mencionadas fallen, la plataforma automáticamente enviará un mensaje de error y no proporcionará las coordenadas de localización.** Dentro de los hallazgos relevantes debemos mencionar que según confirmación del propio fabricante, los terminales marca SAMSUNG que se producen para Latinoamérica no soportan la señalización AGPS Support y por lo tanto, para este tipo de terminales por ejemplo, no será posible entregar la localización a través del módulo de GPS.”.*(El resaltado me pertenece).

Adicionalmente, indica:

*“Es importante resaltar que con correo electrónico de fecha 04 de agosto de 2015 el Ing. Andrés Riofrio del ECU911 que se adjunta como Anexo 5, sobre la validación con el GPS que podría estar generando errores o retraso, indicó que por el plazo de 15 días se podría validar como primer lugar el módulo de la Red (en lugar del módulo GPS). Este mail deja en evidencia que el ECU911 en conjunto con la ARCOTEL, conocieron, evaluaron y justificaron la imprecisión de la entrega de información con el módulo GPS.”.*

Al respecto, en el escenario de pruebas “CON GPS ACTIVO” al que hace referencia la operadora, el informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099 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 CONECEL 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 20,31% de llamadas caen dentro de un rango de menos de 50 metros, mientras que el 31,25% 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".

Finalmente, CONECEL S.A. en su parte pertinente expresa:

#### **"1.2 CONFIABILIDAD DE LAS PRUEBAS REALIZADAS POR EL ECU911**

*En el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099 se indica que la ARCOTEL realizó las pruebas de campo en coordinación con el ECU911 para verificar la plataforma de localización LBS. Estas pruebas, conforme el Informe Técnico, se desarrollaron en los primeros días del mes de julio, recopilando información obtenida con los terminales de prueba comparada con la data proporcionada por las prestadoras de SMA al ECU911 a través de la aplicación de consulta de geolocalización; sin contar con presencia de funcionarios de CONECEL en particular y en general de las operadoras de SMA, sumándole a ello que no se contó con la presencia imprescindible de los proveedores de las soluciones instaladas.*

*Si bien es cierto que lo realizado en los primeros días del mes de julio del 2015, por parte de la ARCOTEL en conjunto con el ECU911, es una verificación, no es descartable que la plataforma del ECU911 también ha sido objeto de correctivos y modificaciones sin obtener una confiabilidad acorde a este tipo de plataformas a nivel internacional; es decir, como todo equipo de telecomunicaciones o plataforma en general, son susceptibles a errores, o a no alcanzar una confiabilidad del 100%. Por lo antes expuesto, estamos seguros que el no contar con nuestra presencia y la de nuestro proveedor de plataforma, en la verificaciones realizadas los primeros días de julio, es muy probable que se puedan haber presentado escenarios de errores atribuibles a la propia plataforma del ECU911, o a quien provee la conectividad, que en este particular caso es la Empresa Pública CNT EP, y ante los cuales no pudimos presentar argumentos o explicaciones que descarten la atribución de estos errores a nosotros."*

Al respecto y en efecto, las pruebas desarrolladas en el mes de julio de 2015 se ejecutaron sin la presencia del personal de las operadoras del Servicio Móvil Avanzado así como tampoco la de los proveedores de las soluciones instaladas. 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 la 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.

Por lo tanto, es claro que CONECEL 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 CONECEL 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).

Finalmente, y como se manifestó antes, la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización y el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015 descartan todos aquellos errores e inconvenientes que pudieran generarse en la transacción de consultas entre el ECU911 y la operadora del Servicio Móvil Avanzado, por cuanto la evaluación de los niveles de rendimiento y grado de precisión de la plataforma se ejecuta a partir de las muestras efectivamente válidas (no se consideran registros ni pruebas con datos y/o campos incompletos o vacíos).

En ese contexto, la Dirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante oficio Nro. SIS-DG-2015-1165 de 20 de noviembre de 2015 certifica la integridad de la información de los resultados de las pruebas de geolocalización ejecutadas en el mes de julio de 2015, garantizando que de parte del ECU911 no existió ningún tipo de alteración y/o manipulación de la data en la información entregada a través de las plataformas de geolocalización de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado.

Descartando de esta manera cualquier manifiesto que se pudiera presentar respecto a que la aplicación de consulta del ECU911 alterase o modificase los niveles de rendimiento y grado de precisión de la geolocalización de llamadas de emergencia que se evaluaron en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015 y que es fundamento del presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador.

(Se adjunta copia del oficio Nro. SIS-DG-2015-1165 de 20 de noviembre de 2015 en referencia).

## **CONCLUSIÓN**

El Acto de Apertura en referencia concierne a que, sobre la base de las pruebas ejecutadas en el mes de julio de 2015, la plataforma de geolocalización implementada por CONECEL 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, tal como lo recoge el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015.

CONECEL S.A., en los argumentos recopilados antes, no hace referencia, ni remite pruebas o registros que tengan relación con la información de ubicación y los niveles de precisión y exactitud que establece la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 y que permitan establecer que, en las pruebas efectuadas se cumple la citada normativa de geolocalización.

En ese sentido y con base en el análisis expuesto en el presente Informe, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora del SMA CONECEL S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el ACTO DE APERTURA

DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012. Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos presentados por la Operadora.”

### **3.3. PRUEBAS**

Con la contestación 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.- El Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 05 de agosto del 2015
- b.- Comparecencia por parte de la empresa CONECEL S.A. la misma que ha presentado cinco escritos como ya se analizó en el Título de la COMPETENCIA.
- c.- Se ha practicado la prueba solicitada en todo lo que ha sido pertinente y se ha recibido la alegación verbal el 08 de octubre del 2015
- d.- Informe Técnico Intermedio enviado mediante Memorando ARCOTEL-CZ2-2015-0859-M.
- e.- Oficio Nro. SIS-DG-2015-1165 enviado por el Director General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911
- f.- Acta de Reunión de 09 de junio del 2015, en donde se mantenía conversaciones de la implementación de la geolocalización por parte de los prestadores de Servicio Móvil Avanzado, con firma de asistentes, en donde consta dos representantes de la Empresa CONECEL S.A.
- g.- Acta de Reunión de 16 de junio del 2015, en donde se mantenía conversaciones de la implementación de la geolocalización por parte de los prestadores de Servicio Móvil Avanzado, con firma de asistentes, en donde consta dos representantes de la Empresa CONECEL S.A.
- h.- Informe Jurídico ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0023, en que se hace una análisis de todas las constancias procesales el mismo que será considerado dentro de la Motivación a la presente Resolución.

### **3.4. MOTIVACIÓN**

Como consecuencia de la contestación dada por la Operadora de SMA CONECEL S.A., el Informe Técnico intermedio y el informe jurídico, a más de los documentos existentes y que fueron fundamento de la Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, es necesario considerar lo siguiente:

- a.- La comparecencia al procedimiento por parte de la Operadora de SMA CONECEL S.A., representada por la señora ROSA VIRGINIA NAKAGAWA MORALES, no se encuentra debidamente legitimada por las siguientes razones:
  - Se adjunta un poder de 30 de julio del año 2013, celebrado ante el Notario Doctor Humberto Moya Flores, para que represente a la compañía ante las autoridades públicas y privadas del sector de las telecomunicaciones (tales como Ministerio de Telecomunicaciones, Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones, Consejo Nacional de Telecomunicaciones), para iniciar o comparecer a cualquier proceso en sede administrativa ante cualquier autoridad pública de las telecomunicaciones, contestando boletas, requerimientos, presentando recursos, etc.

En este sentido se considera que el poder en la actualidad y para comparecen a los procedimientos administrativos sancionatorios, debe actualizarse por cuanto las entidades de las telecomunicaciones referidas en foja tres (3) del poder que se presenta, ya desaparecieron y actualmente les sucede la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Organismo creado por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 142, en febrero 18 del 2015.

Por otro lado los procedimientos administrativos sancionatorios se inician por un acto administrativo denominado Acto de apertura del Procedimiento Sancionador, y su procedimiento es ya completamente distinto al que existía antes.

El poder especial otorga una representación a la señora Rosa Virginia Nakagawa, y se debe probar si tiene o no facultad para intervenir en el acto concreto del procedimiento administrativo sancionador o no tiene poder suficiente o hay insuficiencia de poder.

El poder tiene que ser actualizado.

b.- En cuanto a la nulidad procesal alegada por no constar los Anexos el momento de la notificación con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo, ya se ha tratado en el capítulo de la competencia de este acto de apertura y por lo tanto no es ya oportuno tocar en este momento ya que se ha declarado válido todo lo actuado.

Es preciso anotar, que una cosa es el derecho a la defensa que se alega y otra cosa es la prueba, la cual es una parte de la defensa pero no toda la defensa y su actuación debe sujetarse a la ley.

El derecho a la defensa se la ha dado en todo el procedimiento administrativo, pero la prueba solo puede ser pedida y evacuada de conformidad con la Constitución y la Ley para que tenga valor de conformidad con lo que determina el artículo 76 numeral 4 de la Constitución de la República.

Por lo anterior no se podía conceder términos ampliatorios para actuar prueba y abrir el término de prueba para evacuarlas, fuera de los términos que determina la ley, porque eso, solicitar tiempo no autorizados, era inducir a la Autoridad a cometer un error y supuestamente un acto de podría causar la nulidad del procedimiento.

Por estas consideraciones el pedido de la Operadora CONECEL no ha sido despachado conforme a lo solicitado y no se ha lesionado derecho alguno.

c.- La Operadora CONECEL S.A., manifiesta en título "**LA PLATAFORMA DE GEOLOCALIZACIÓN IMPLEMENTADA POR CONECEL SE ENCUENTRA EN FASE DE ESTABILIZACIÓN**", lo siguiente:

Que CONECEL, cumplió con la implementación de la plataforma dentro del plazo señalado por el Ex CONATEL, es decir, el 30 de junio del 2015.

Por otro lado señala que la plataforma contratada se encuentra en una fase de estabilización, para lo que es indispensable que el ECU911 realice las adecuaciones necesarias y evitar el envío de llamadas duplicadas, en vista de que las mismas se han multiplicado exponencialmente desde antes del 30 de junio del 2015, la realización de un filtrado de las llamadas inmersas en una emergencia y cuando no se brinde información sobre su ubicación.

Manifiesta que la plataforma del ECU91 envía a CONECEL S.A. tanto las verdaderas llamadas de emergencia así como las llamadas maliciosas.

Sobre estos puntos el Informe Técnico intermedio de análisis de la respuesta dada por CONECEL S.A., expresa que:

Que el control que realiza la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no está relacionada con el cumplimiento del plazo señalado en la Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014, que tiene que ver con la implementación del sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia.

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo inició sobre pruebas ejecutadas en julio del 2015, respecto de los niveles de precisión y exactitud señalados en la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, en cuanto a la información que proporciona la plataforma de CONECEL S.A.

Respecto del período de estabilización de la plataforma el Informe Técnico de Análisis de la Contestación expresa:

*“Es decir, CONECEL S.A. menciona que el sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia se encuentra en un periodo de estabilización; y a decir de la operadora, para una estabilización completa del mismo se requiere de adecuaciones dentro del ECU911. Sin embargo, como se observa, las adecuaciones y argumentos planteados por CONECEL S.A. están orientados hacia la carga de transacciones (número de llamadas y de consultas) a la que es sometido el sistema de localización geográfica de llamadas de emergencia.”*

*Es decir, CONECEL S.A. pone de manifiesto que debido a la alta carga de consultas a la plataforma, ésta arroja resultados de error; mas no especifica si dichos resultados de error se relacionan con registros incompletos (por ejemplo, campos en blanco de latitud, longitud, densidad de Rbs, etc.); o con datos de localización geográfica equivocada (información de latitud y longitud incorrecta).*

*Es importante considerar que CONECEL S.A., en los argumentos recopilados antes, no hace referencia, ni remite pruebas o registros que tengan relación con la información de ubicación y los niveles de precisión y exactitud que establece la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014, que, como se explicó, es el motivo por el cual la Coordinación Zonal 2 inició el ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012 en referencia (y que CONECEL S.A. reconoce en el numeral 1. “FUNDAMENTOS DE HECHO Y DE DERECHO: DE LA SUPUESTA INFRACCIÓN” de su oficio No. GR-1699-2015 de 17 de septiembre de 2015).*

*Se debe mencionar además que la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización y el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 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.).*

Es necesario que se considere que las pruebas realizadas por la ARCOTEL, en julio del 2015, son pruebas válidas y debidamente filtradas sin considerar campos incompletos y sobre las estas evidencias CONECEL S.A., no presenta prueba o argumento que desvirtúe el valor y precisión de sus resultados, por lo tanto en esta parte no se puede aceptar la excepción que se plantea.

d.- Respecto a si el equipo terminal cuenta o no con el dispositivo GPS para la entrega de la información precisa, manifiesta la Operadora que se debe considerar:



- El terminal debe estar en ambientes exteriores y abiertos,
- Tener GPS encendido por parte del usuario; y,
- Soportar el parámetro AGPS support.

También manifiesta la operadora, que estas condiciones fueron expuestas en la inspección realizada por ARCOTEL, en la Central de Durán, mediante correo electrónico enviado a personal técnico de ARCOTEL y certificado dado por el proveedor de la plataforma y adjunta documentación en los Anexos.

El Informe Técnico de análisis de la respuesta dada por CONECEL, indica que las pruebas efectuadas con "GPS activo", son únicamente referenciales por su funcionalidad y es un método basado en el terminal y no en la red, por ello las muestras se clasificaron por rangos de precisión y no por densidad de las radiobases.

El Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099, de 5 de agosto del 2015 dentro de sus conclusiones al respecto manifiesta:

*"Con la información considerada como válida para las llamadas realizadas con GPS activo, se determina que el 20,31 % de las llamadas caen dentro del rango de menos de 50 metros, mientras que el 31,25 % caen dentro del rango de menor esfuerzo, tomándose estos rangos únicamente de manera referencial."*

Por esta situación no se puede considerar como aceptable la excepción o argumentación que sobre el particular presenta la operadora, por que se basa en supuestos y no en los datos reales de mediciones realizados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

e.- Bajo el título de CONFIABILIDAD DE LAS PRUEBAS REALIZADAS POR EL ECU911, la operadora fundamentalmente manifiesta:

Que las pruebas se realizaron únicamente recopilando la información de la data proporcionada por las prestadoras de SMA al ECU911, a través de la aplicación de la consulta de geolocalización, y que no se ha contado con la presencia de los funcionarios de CONECEL, y la presencia de los proveedores de la plataforma o soluciones instaladas.

Sobre este particular es necesario manifestar que existe normativa desde el punto de vista del servidor público, ya que este solo puede hacer lo que le está permitido en la Constitución y la ley de conformidad con el artículo 226 de la Constitución, por lo tanto no se obliga que en las inspecciones que realice ARCOTE, se tenga que contar con la participación de las operadoras u otras personas.

Por otro lado la empresa Operadora dentro del mismo título que se analiza, señala que al no contar con la presencia de ellos y del proveedor de la plataforma, en las verificaciones realizadas en el mes de julio, *"es muy probable que se puedan haber presentado errores atribuibles a la propia plataforma de ECU911, o a quien provee la conectividad, que en este particular caso en la Empresa Pública CNT EP..."*

La expresión que hace la operadora en fojas 6 de su contestación **"es muy probable que se puedan haber presentado errores"**, deja la duda en cuanto a que ese puede ser un acontecimiento que pudo o no haberse dado y no brinda certeza y confiabilidad en los argumentos de la defensa.

Esta situación hace que no se pueda aceptar este argumento como excepción dentro del procedimiento.

Además es necesario considerar lo siguiente:

CONECEL S.A., ha participado en reuniones para determinar la metodología para la validación del cumplimiento de la metodología de cumplimiento de la normativa de geolocalización, lo que fue expuesto por ARCOTEL en la reunión 7ma, cuya acta se adjunta al procedimiento, y consta que se solicitó hacer propuestas de validación de las pruebas, lo que no ha ocurrido.

Posteriormente, en la Octava Reunión cuya acta también se adjunta al expediente, que se realizó el 16 de junio del 2015, se insistió en solicitar a los operadores de SMA sus observaciones a la metodología para la validación de las pruebas y el cumplimiento de la normativa de geolocalización, sin que se haya recibido de parte de la Operadora CONECEL S.A., ninguna propuesta.

Por último es necesario que se considere lo que se expresa en el ANALISIS DE LA RESPUESTA DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL -2015-GZ2-0012, que respecto de la metodología utilizada para las pruebas expresa (Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0859-M):

*"Por lo tanto, es claro que CONECEL 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 CONECEL 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).*

*Finalmente, y como se manifestó antes, la metodología para la validación del cumplimiento de la normativa de geolocalización y el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015 descartan todos aquellos errores e inconvenientes que pudieran generarse en la transacción de consultas entre el ECU911 y la operadora del Servicio Móvil Avanzado, por cuanto la evaluación de los niveles de rendimiento y grado de precisión de la plataforma se ejecuta a partir de las muestras efectivamente válidas (no se consideran registros ni pruebas con datos y/o campos incompletos o vacíos)."*

El ECU911, también sobre esta situación ha emitido un criterio o pronunciamiento que también es analizado y recogido en el Informe Técnico y manifiesta:

*En ese contexto, la Dirección General del Servicio Integrado de Seguridad ECU 911 mediante oficio Nro. SIS-DG-2015-1165 de 20 de noviembre de 2015 certifica la integridad de la información de los resultados de las pruebas de geolocalización ejecutadas en el mes de julio de 2015, garantizando que de parte del ECU911 no existió ningún tipo de alteración y/o manipulación de la data en la información entregada a través de las plataformas de geolocalización de las prestadoras del Servicio Móvil Avanzado.*

*Descartando de esta manera cualquier manifiesto que se pudiera presentar respecto a que la aplicación de consulta del ECU911 alterase o modificase los niveles de rendimiento y grado de precisión de la geolocalización de llamadas de emergencia que se evaluaron en el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015 y que es fundamento del presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador.*

(Se adjunta copia del oficio Nro. SIS-DG-2015-1165 de 20 de noviembre de 2015 en referencia).

**En las conclusiones el Informe en Referencia expresa:**

*El Acto de Apertura en referencia concierne a que, sobre la base de las pruebas ejecutadas en el mes de julio de 2015, la plataforma de geolocalización implementada por CONECEL 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, tal como lo recoge el informe técnico IT-DCS-C-2015-0099 de 5 de agosto de 2015.*

*CONECEL S.A., en los argumentos recopilados antes, no hace referencia, ni remite pruebas o registros que tengan relación con la información de ubicación y los niveles de precisión y exactitud que establece la Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 y que permitan establecer que, en las pruebas efectuadas se cumple la citada normativa de geolocalización.*

*En ese sentido y con base en el análisis expuesto en el presente Informe, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora del SMA CONECEL S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012. Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos presentados por la Operadora."*

Por todo lo anterior se debe manifestar que las obligaciones de las Operadoras es este caso son de ejecución forzosa por mandato de la ley y se está obligado a cumplir de conformidad con el artículo 24, numeral 11 que esta transcrito anteriormente.

Además la Constitución de la República sobre este aspecto manifiesta y establece como deberes y responsabilidades de los ecuatorianos:

Constitución de la República.

***El numeral 1 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador, 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".***

El artículo transcrito de la Constitución tiene relación con el artículo 9 de la misma carta magna que establece:

***Art. 9.- Igualdad de derechos.- Las personas extranjeras que se encuentren en el territorio ecuatoriano tendrán los mismos derechos y deberes que las ecuatorianas, de acuerdo a la Constitución.***

Sobre los servicios públicos, la misma Constitución determina sobre su prestación:

***"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.”**

Por todo lo expuesto se puede determinar que el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, del 05 de agosto del 2015, referente a la **VERIFICACIÓN DE LA IMPLEMENTACIÓN DE MEJORAS DE LOCALIZACIÓN DE LLAMADAS REALIZADAS AL NÚMERO DE EMERGENCIA 911**, de conformidad con las Resoluciones emitidas por el CONATEL, TEL-623-28-CONATEL-2013, su reforma mediante Resolución TEL-455-15-CONATEL-2014 y su última reforma con Resolución TEL-970-29-CONATEL-2014, no ha sido desvirtuado técnicamente y por lo tanto se puede determinar que la plataforma de geolocalización implementada por el Operador CONECEL S.A., no proporciona información con los niveles de exactitud y precisión.

Esta conducta indudablemente que tiene una relación con las obligaciones determinadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones hacia los prestadores de servicios de telecomunicaciones que manifiesta:

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

**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.”**

El no cumplir con las obligaciones legales y Constitucionales trae sus consecuencias jurídicas, por lo tanto y de conformidad con el Informe Técnico No. IT-DCS-C-2015-0099, del 05 de agosto del 2015, el mismo que no ha sido desvirtuado jurídicamente y técnicamente, así como al no haber desvirtuado lo determinado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, se puede determinar que la empresa Operadora CONECEL. S.A., es responsable de la infracción acusada en el título XIII sobre el Régimen sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que establece diferentes sanciones y en el caso presente se considera como vulnerada la siguiente disposición:

*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.*

En aplicación de las normas del debido proceso fundamentalmente lo relacionado con la proporcionalidad de las infracciones y sanciones, y de acuerdo al artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en cuanto a la graduación y subsanación de las infracciones, se considera:

1.- Que la empresa no ha sido sancionada anteriormente por una infracción que determine identidad de causa y efecto con la que se determina en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador que originó este procedimiento.

2.- La empresa Operadora CONECEL S.A., no admite haber cometido la infracción como se determina del desarrollo de este procedimiento en su parte enunciativa y considerativa, fundamentalmente en el título de la MOTIVACIÓN.

3.- No se ha establecido subsanación parte de la Operadora de la infracción acusada en forma voluntaria a pesar de manifestar que su plataforma se encuentra en una fase de estabilización, pero dentro del procedimiento no consta que se está haciendo o realizando trabajos de subsanación en este sentido.

4.- Se considera que no existe daños que puedan ser objeto de reparación por el incumplimiento de las obligaciones determinadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

No se considera la existencia de agravantes para la imposición de la sanción respectiva.

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-CZ2-2015-0859-M, del 24 de noviembre del 2015 y ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0023, del 24 de noviembre del 2015, suscritos por los profesionales técnico y jurídico respectivos.

**Artículo 2.- DETERMINAR** que la empresa Operadora CONECEL S.A., cuyo Presidente es el señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas, y que dentro de este proceso ha actuado como Apoderada Virginia Nakagawa Morales, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791251237001, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-0099, de 5 de agosto del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0012, 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 CONECEL S.A..

**Artículo 3.- IMPONER** a la empresa Operadora CONECEL S.A., cuyo Presidente es el señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas, y que dentro de este proceso ha actuado como Apoderada Virginia Nakagawa Morales, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791251237001, de conformidad con el artículo 117 de la LOT, la sanción económica prevista en el artículo 121 como de primera

clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, equivalente al 0,01187 % del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio de Telecomunicaciones, esto es, CIENTO SETENTA MIL TREINTA DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS (USD \$ 170.030,75), valor que deberá ser cancelado en Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida 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.

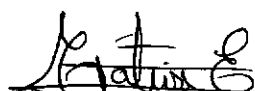
**Artículo 4.- DISPONER** que la empresa Operadora CONECEL S.A., cuyo Presidente es el señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas, y que dentro de este proceso ha actuado como Apoderada Virginia Nakagawa Morales, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791251237001, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones a que se encuentra obligado y se tome los correctivos necesarios para ajustar los niveles de exactitud en la localización geográficas de las llamadas.


**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 CONECEL S.A., cuyo Presidente es el señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas, y que dentro de este proceso a actuado como Apoderada Virginia Nakagawa Morales, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791251237001, en el domicilio señalado con domicilio en la Avenida Amazonas 6017 y Río Coca – Edificio ETECO, Piso 3 del Distrito Metropolitano de Quito o en los siguientes correos electrónicos: [vnakagawa@claro.com.ec](mailto:vnakagawa@claro.com.ec), [pfalconc@claro.com.ec](mailto:pfalconc@claro.com.ec) y [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec); y, a las Unidades: técnica, jurídica y financiera de la Coordinación Zonal 2; 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 27 de noviembre del 2015

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



Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
  
**DESPACHO COORDINACIÓN**  
**COORDINACIÓN**  
**ZONAL 2**

(COPIA)  
JRN Jaime Ordoñez  
26 de noviembre- 2015.