

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ2-2018-047

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 2 DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
ARCOTELIng. José Francisco Freire Cuesta
COORDINADOR ZONAL No. 2

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1.1. TÍTULO 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 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la compañía OTECEL S.A., el 20 noviembre del 2008.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-0695-M, de 28 de junio de 2018, emitido por la Coordinación Técnica de Control; el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 conoce el Informe de Control Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones relacionado con la. "VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PARÁMETRO DE CALIDAD PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (5.8) (1.8) ESTABLECIDO MEDIANTE RESOLUCIONES TEL-042-01-CONATEL-2014 DEL 10 DE ENERO DE 2014 Y TEL-458-16-CONATEL-2014 DEL 27 DE JUNIO DEL 2014 DE LA OPERADORA OTECEL S.A., CORRESPONDIENTE AL AÑO 2016."

En el Informe de Control Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, se determinó lo siguiente:

2. OBJETIVOS

• Verificar que la empresa OTECEL S.A. haya publicado en el SAAD los reportes correspondientes al índice de calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)" para el Servicio Móvil Avanzado establecido conforme Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014, correspondientes al año 2016.

• Comprobar que los formatos de los reportes correspondientes al índice de calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)" presentados por el prestador, estén acorde con los formatos remitidos por parte de la ex SENATEL, mediante oficio N° SENATEL-DGGST-2015-0133 de 23 de enero de 2015 y se encuentren publicados en el SAAD de OTECEL S.A..

- Verificar que la operadora OTECEL S.A. haya cumplido con los tiempos de entrega y publicación de la información correspondiente al índice de calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)".
- Verificar el cumplimiento de los valores objetivos para el parámetro de calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)" establecido conforme Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014, contrastados con los valores reportados por la operadora OTECEL S.A., correspondientes al año 2016, y que se encuentran disponibles en su SAAD.

ACTIVIDADES DESARROLLADAS

Dentro de las actividades desarrolladas en el Informe de verificación de cumplimiento del porcentaje llamadas caídas IT-CCDS-RS-2018-0037, en la página 28 se determina:

"Los valores de los parámetros de calidad obtenidos por OTECEL S.A., para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016, de acuerdo con la información presentada en el reporte "Parámetros de Calidad –General", formato SMA-C-QoS-5 y la comparación con los respectivos valores objetivos que debe cumplir para cada parámetro, se detalla en la Tabla No. 3 del presente Informe.

En la Tabla No. 3 se determina que, acorde a los lineamientos, OTECEL S.A., en su parámetro "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8): y, conforme a las verificaciones realizadas, algunos de los valores obtenidos (4 valores objetivos) para el parámetro en mención se encuentran por debajo del valor objetivo; es decir, el porcentaje de incumplimientos sería el siguiente:

Número de incumplimientos (anuales) IA	4
Índice de Incumplimientos (Lin)	4/288
Porcentaje de incumplimiento	1,368%

Dentro de los fundamentos se determina las conclusiones y en el Memorando ARCOTEL-CCON-2018-0695-M, se determina la siguiente conclusión en referencia al Informe Técnico:

6. CONCLUSIONES

(...)

La operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados, en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016, alcanza los valores objetivos para determinadas zonas y tecnologías establecidas conforme las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL- 2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014, para el Parámetro de Calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)", sin embargo, para las siguientes zonas y tecnologías no alcanza los valores objetivos:

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 4-mes octubre 2016	3G	%C<=2%(2G) %C<=2%(3G)	2,23%
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10-mes septiembre 2016	2G	%C<=2%(2G) %C<=2%(3G)	6,69%
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10-mes octubre 2016	2G	%C<=2%(2G) %C<=2%(3G)	2,41%
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10-mes septiembre 2016	2G	%C<=2%(2G) %C<=2%(3G)	4,45%

De tal forma que, conforme los lineamientos establecidos en los memorandos ARCOTEL-CCON-2018-0102-M y ARCOTEL-CCON-2018-0115-M de 1 y 5 de febrero de 2018 respectivamente, se determinó un porcentaje de incumplimiento.

Número de incumplimientos (anuales) IA	4
Índice de Incumplimientos (Lin)	4/288
Porcentaje de incumplimiento	1,388%

(...)"

1.3. ACTO DE APERTURA

En fecha 04 de julio del 2018, se emitió el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2018-CZ2-057, Acto con que se le notificó a la empresa concesionaria, el 06 de julio del 2018, de conformidad con el Memorando ARCOTEL-CZ2-2015-0949-M, de 06 de julio del 2018.

En lo principal el acto de apertura manifiesta lo siguiente:

(...) De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, **responsabilidad**, universalidad, accesibilidad, **regularidad**, continuidad y calidad.

Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las

Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápite que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio público de telecomunicaciones autorizado de forma regular, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone la obligación de ineludible cumplimiento y de observancia exacta de las reglas, porque han sido concebidas para ser respetadas y aplicadas, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones ARCOTEL, ha procedido a realizar actividades de control tendientes a verificar si la concesionaria OTECEL S.A. ha dado cumplimiento a las obligaciones estipuladas en su título habilitante así como a lo establecido en las normas vigentes, y en especial, la "VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PARÁMETRO DE CALIDAD, PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (5.8) (1.8) ESTABLECIDO MEDIANTE RESOLUCIONES TEL-042-01-CONATEL-2014 DEL 10 DE ENERO DE 2014 Y TEL-458-16-CONATEL-2014 DEL 27 DE JUNIO DEL 2014 DE LA OPERADORA CNT E.P., CORRESPONDIENTE AL AÑO 2015., en el cual la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, indicó: La operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados, en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016, alcanza los valores objetivos para determinadas zonas y tecnologías establecidas conforme las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014, para el Parámetro de Calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1.8)", sin embargo, para las siguientes zonas y tecnologías no alcanza los valores objetivos: (...)

Al respecto, el Art. 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, las de: "2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, **cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.** 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la **Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones** y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...); lo cual guarda conformidad con el Art. 83 de la Constitución de la República, que ordena que es deber de todos los ecuatorianos acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

De acuerdo con el hecho determinado en el Informe Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, la operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados, en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad

General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (CÓDIGO 5.8) (1 .8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2015, para la tecnología 3G, **no alcanza los valores objetivos establecidos** conforme las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL- 2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014.

Este hecho, en caso de confirmarse, lesionaría el nivel de Calidad propio de los servicios de telecomunicaciones; por lo que, si se establece la existencia del fundamento de hecho reportado en el memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-0695-M, de 26 de junio de 2018, al que se encuentra adjunto el informe técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, así como la responsabilidad de la concesionaria OTECEL S.A.; en el incumplimiento de obligaciones que se encuentra expresamente establecidas entre aquellas en el artículo 24, números 2, 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Conducta con la cual, habría incurrido en la infracción de Segunda Clase, tipificada en el Art. 118, letra b), número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en: **"11.El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (Lo resaltado me pertenece); y, cuya sanción se encuentra prescrita en el artículo 121 y la obtención del monto de referencia para la aplicación de la multa en el artículo 122 de la ley ibídem. (...)."**

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

"Artículo 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."

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

"Artículo 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, **controlar** y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la

refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.” (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

“Artículo 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.”.(Lo resaltado en negrilla me pertenece)

2.2. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

2.2.1. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

“Artículo 142.- **Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

“Artículo 144.- **Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) **4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones**, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, **con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes** (...) **18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley”.** (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

2.2.2 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

2.3.2 RESOLUCIONES ARCOTEL:

Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017, publicada en la edición especial del Registro Oficial N° 13 de miércoles 14 de junio de 2017

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

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

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

Desconcentrados.- Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación". (El subrayado me pertenece)

"Artículo 10. Estructura Descriptiva

(...) 2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. PROCESO GOBERNANTE

(...) I. Misión:

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

II. Responsable: *Coordinador/a Zonal.*

III. Atribuciones y responsabilidades:

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

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)

II. Responsable: *Director/a Técnico/a Zonal.*

III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)

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

Adicionalmente, a través de la **CIRCULAR Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** (10 de agosto de 2016), se establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

"(...) Disposiciones específicas:

A la Coordinación Técnica de Control, Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

1.- Para fines relacionados con el ámbito de control, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercer la Potestad Sancionadora, únicamente a través del Organismo Desconcentrado y, con la finalidad de hacer que se cumplan a cabalidad con las actividades en materia de control, todos los informes sobre dicha materia, generados por las Direcciones de la matriz desde el 18 de febrero de 2015, relativos a presuntos incumplimientos, cuyo contenido abarque la Cobertura correspondiente a más de una Coordinación Zonal u Oficina Técnica, según la distribución territorial establecida en el análisis de presencia institucional en territorio de la ARCOTEL y su respectiva aprobación mediante oficio No. SENPLADES-SGTEPBV-2015-0102-OF de 27 de agosto de 2015, mismo del cual se hace referencia en el Estatuto de esta Agencia, serán enviados a la Coordinación Zonal 2 para conocimiento, sustanciación y resolución de los procedimientos

administrativos o contractuales sancionadores a los que hubiere lugar. Igual trámite se darán a aquellos informes de control elaborados por las Direcciones de la matriz, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

Acción de Personal No. 062 de 27 de marzo de 2018

Acción de Personal por la cual, se resuelve nombrar en calidad de COORDINADOR ZONAL 2 al Ing. José Francisco Freire Cuesta, a partir del 1 de abril de 2018.

Consecuentemente, este Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL y esta autoridad, tiene competencia para iniciar, sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre este tipo de procedimientos administrativos sancionadores.

3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se debe considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

TÍTULO 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 (en adelante Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado), celebrado entre la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y OTECEL S.A., el 20 de noviembre de 2008, y en el cual, en relación a los sistemas de medición y control de calidad del Servicio Móvil Avanzado, establece lo siguiente:

"CAPITULO IV: OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.- Cláusula Doce. Obligaciones generales. - Son obligaciones de la Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato y las establecidas en la Legislación Aplicable, las siguientes: (..)

12.3 Prestar los Servicios Concesionados de conformidad con los términos de este contrato, la Legislación Aplicable, los parámetros de calidad establecidos en el Anexo 5, y las excepciones de los numerales 34.5 y 34. 7; (...)

12.6 Establecer y mantener un Sistema de Medición y Control de la Calidad del Servicio, cuyos registros de mediciones deberán ser confiables y de fácil verificación. A estos sistemas y registros tendrá acceso la SUPTEL, cuando ésta lo requiera, en ejercicio de su actividad de control;

12.7 La Sociedad Concesionaria tendrá la obligación de efectuar la medición de los Parámetros Mínimos de Calidad que constan en el Anexo 5 y sus modificaciones, de conformidad con la Legislación Aplicable, serán puestos a disposición de la SUPTEL para su monitoreo y revisión mediante un sistema automatizado de acceso a través de la Internet, con la respectiva clave de acceso que identifique a quienes accedan;

12.8 Prestar todas las facilidades a la SUPTEL para que inspeccione y realice las pruebas necesarias para evaluar la calidad del servicio;

12.35 Publicar en su página electrónica los diferentes Planes Tarifarios así como los índices de calidad previstos en el Anexo Cinco”

Handwritten signature or mark.

Cláusula Treinta y tres.- Supervisión y control.-

33.2 "La Sociedad Concesionaria tendrá la obligación de efectuar la medición de los Parámetros Mínimos de Calidad que constan en el Anexo Cinco y **las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio, dicte el CONATEL**. Las mediciones realizadas por la Sociedad Concesionaria serán puestas, a disposición de la SUPTEL para su monitoreo y revisión mediante un sistema automatizado a través de la Internet con clave de acceso que identifiquen a quienes accedan".(Subrayado y ennegrecido me pertenece).

Cláusula Cuarenta.- Parámetros Mínimos de Calidad de los Servicios.-

40. 1 "Los Servicios Concesionados serán prestados sobre la base de los Parámetros Mínimos de Calidad establecidos en el Anexo Cinco. Los Parámetros de Calidad del servicio constan en el Anexo Cinco del presente Contrato y posteriormente **serán establecidos anualmente por el CONATEL**, teniendo en cuenta el punto de vista de la Sociedad Concesionaria. (Subrayado y ennegrecido me pertenece)."

40.2 La SENATEL, de conformidad con el procedimiento que para el efecto establezca y considerando los avances tecnológicos, el crecimiento de las necesidades de los Servicios Concesionados y las inversiones requeridas, podrá revisar de común acuerdo con la Sociedad Concesionaria en cualquier momento los Parámetros Mínimos de Calidad tomando en cuenta las recomendaciones de la UIT, de la European Telecommunications Standards Institute (ETSI) y de la Federal Communications Commission (FCC). La SENATEL someterá a consideración del CONATEL los Parámetros Mínimos de Calidad revisados. En cualquier caso, debe procurarse la mejora del servicio al Usuario. De ninguna manera los nuevos Parámetros Mínimos de Calidad podrán ser inferiores a los establecidos como Parámetros Mínimos de Calidad establecidos inicialmente en el Anexo Cinco de este Contrato".

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

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

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

2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, **cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.**

3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, **normas técnicas** y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

(...)

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

NORMAS RELACIONADAS

RESOLUCIONES TEL-042-01-CONATEL-2014 DEL 10 DE ENERO DE 2014 Y TEL-458-16-CONATEL-2014 DEL 27 DE JUNIO DEL 2014

A través de estas Resoluciones, el Ex CONATEL resolvió actualizar los índices de calidad para las operadoras del SMA, estableciéndose que los parámetros de calidad se aplicarán a partir del tercer trimestre del año 2014 (segundo semestre del 2014) conforme se detalla a continuación:

ITEM	PARÁMETRO DE CALIDAD	Objetivo	
1.	Encuesta de percepción del usuario (relación con el cliente)	5.1 (1.1)	GE>=3,5
2.	Porcentaje de reclamos generales.	5.2 (1.2)	Rg<=1%
3.	Tiempo promedio de resolución de reclamos.	5.3 (1.3)	tr<=120 horas
4.	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano.	5.4 (1.4)	Ja <=20 segundos %C>=85%
5.	Porcentaje de reclamos de facturación y débito.	5.5 (1.5)	Rf<=0,5%
6.	Porcentaje de llamadas establecidas.	5.6 (1.6)	%lcom>=96%
7.	Tiempo de establecimiento de llamada.	5.7 (1.7)	tell<12 segundos para el 96% llamadas
8.	Porcentaje de llamadas caídas.	5.8 (1.8)	%c<=2% (2G) %C<=2% (3G)
9.	Nivel mínimo de señal en cobertura (zona de cobertura)	5.9 (1.9)	%C>=95%
10.	Calidad de conversación.	5.10 (1.10)	MOS>=3.3 2G MOS>=3.3 3G
11.	Porcentaje de mensajes cortos con éxito.	5.11 (1.11)	%Mr>=98%
12.	Tiempo promedio de entrega de mensajes cortos.	5.12 (1.12)	trm<=20 segundos

Tabla No. 1: Parámetros de Calidad.

PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

En el Título XIII sobre el Régimen Sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera, que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.

(...)

b. Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (Lo resaltado me pertenece).

"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 segunda clase.- La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)*

Art. 122.- Monto de referencia.

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

5. PROCEDIMIENTO

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"Artículo 125.- Potestad sancionadora.

Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor.

Artículo 126.- Apertura.

Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.- En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnico-jurídico que sustente el mismo.

Artículo 127.- Pruebas.

El presunto infractor podrá presentar sus alegatos y descargos y aportar y solicitar las pruebas que considere necesarias para su defensa, dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación del acto de apertura del procedimiento. Vencido este lapso, se abrirá un período de quince días hábiles para la evacuación de las pruebas solicitadas. En caso de necesidad comprobada para la evacuación de pruebas por parte del presunto infractor o del Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, se podrá prorrogar el lapso de evacuación de pruebas mediante acto debidamente motivado.- Se admitirán las pruebas permitidas por el ordenamiento jurídico vigente con excepción de la confesión judicial. Podrán declararse improcedentes aquellas pruebas que no sean pertinentes por su falta de relación con los hechos o que no puedan alterar la resolución final a favor del presunto infractor.

Artículo 128.- Potestades de investigación.

El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL tendrá potestades de investigación durante el procedimiento sancionador y podrá solicitar toda clase de información, inclusive aquella sometida a sigilo bancario, o requerir la colaboración de entes u órganos públicos o privados para la determinación de los hechos o de la existencia de la infracción.

Artículo 129.- Resolución.

El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, emitirá la resolución del procedimiento administrativo sancionador dentro de los veinte días hábiles siguientes al vencimiento del lapso de evacuación de pruebas.- El plazo para resolver podrá ser prorrogado motivadamente por una vez por un período igual al señalado en el párrafo anterior.”.

El presente procedimiento se fundamenta además en lo establecido en la Constitución de la República, artículo 76 número 7, relativo a las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrado.

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

La empresa OTECEL S.A. ha dado contestación al Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador mediante escrito ingresado en fecha 26 de julio del 2018 con número de trámite ARCOTEL-2015-013600-E, el mismo que en su parte fundamental manifiesta:

En la primera parte de la contestación y dentro de los antecedentes la empresa OTECEL S.A. hace un resumen de lo que se manifiesta en el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador ACOTEL-CZO2-2018-057, seguidamente y dentro de las alegaciones manifiesta:

2. Alegaciones.-

En ejercicio de mi derecho a la defensa, presento las siguientes alegaciones a favor de la empresa OTECEL S.A.

2.2. Los nuevos índices de calidad establecidos por el Ex CONATEL.-

La base legal por la cual el desaparecido CONATEL modificó los parámetros de calidad, constan en el artículo 25 del Reglamento del Servicio Móvil Avanzado (RSMA):

Art. 25 Parámetros técnicos.- Los parámetros técnicos y las metas de calidad de la prestación del servicio deberán al menos estar relacionados a:

- Calidad del servicio;
- Atención al usuario
- Emisión de facturas de cobro; y,

- *Plazos máximos para reparación e interrupción del servicio.*

La información de cumplimiento de estas obligaciones deberá ser entregada conforme se haya acordado en el título habilitantes de SMA a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Los parámetros y metas de calidad del servicio iniciales constarán en el título habilitante y serán establecidas anualmente por el CONATEL teniendo en cuenta el punto de vista del prestador del SMA.

Todos los costos relacionados con el cumplimiento de los parámetros y metas de calidad del servicio serán asumidos exclusivamente por los prestadores del SMA. (Destacado no es parte del original)

Del RPSMA se verifica que los nuevos parámetros de calidad que se definan, el ex CONATEL no tenía la facultad para modificar la "información de cumplimiento", que permite verificar si OTECEL cumple o no, con el parámetro inicial pactado o con los parámetros que ha futuro los modifiquen. Es decir, lo pactado en el CC como "información de cumplimiento", proviene de un origen reglamentario (SPSMA) y no se puede invalidar por un acto administrativo de inferior categoría.

Los parámetros de calidad pueden, efectivamente ser modificados por el Ex CONATEL o la ARCOTEL, sujetos a lo pactado en el CC, que en la definición del Anexo 1 consta:

"Parámetros mínimos de calidad: Son aquellos valores que fijan condiciones mínimas de calidad para la prestación de Servicios Concesionados y que constan en el Anexo 5, así como sus futuras modificaciones, de conformidad con lo estipulado en el presente contrato".

Se evidencia que en el CC se contempló como susceptible la modificación unilateral por parte del CONATEL, con "aquellos valores que fijan las condiciones mínimas de calidad... y que constan en el Anexo 5" y no otros aspectos tales como la metodología, las mediciones, etc., que forman parte de la "información de cumplimiento", las cuales se mantienen vigentes, durante la vigencia del CC. Esto debido a que un acto administrativo no modifica el RPSMA ni el CC. En definitiva, el CONATEL o la autoridad que haga sus veces, tienen la competencia para modificar los parámetros de calidad originalmente pactados en el Contrato de Concesión, conforme con la definición del Anexo 1 antas transcrita, sin que tal competencia alcance a la forma de verificar el cumplimiento del parámetro, que son condiciones fijas e inalterables en el CC y que el RPSMA denomina "información de cumplimiento".

Como ejemplo veamos lo que para la ARCOTEL es un incumplimiento, en la zona 4, en el marco del CC, para la misma zona, sería un incumplimiento (los valores están cargados en el sistema de la ARCOTEL, y los puede comprobar):

Zona	4			
Tecnología	3G			
Trimestre	4			
	oct-16	nov-16	dic-16	Total Trimestre
Llamadas establecidas	6.337	7.447	6.321	20.105
Llamadas Caídas	141	145	91	377
Porcentaje de llamadas caídas				1,875%

La empresa operadora OTECEL S.A. sostiene que los sustentos del acto de apertura son nulos y por otro lado manifiestan que cumplieron con lo pactado en el Contrato de Concesión.

Posteriormente presenta un comportamiento del parámetro 5.8 durante el año 2017 para las zonas 4 y 10.

Basado en esta información OTECEL S.A. manifiesta que ha operado la subsanación de conformidad con lo que establece el artículo 130 de la LOT

En la página 16, de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...) Para la ZONA 10.

Para la ZONA 10:

TECNOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	%llcom
2G	1,83%	0,88%	0,95%	1,18%
3G	0,41%	0,51%	0,51%	0,48%

TECNOLOGÍA	Abril	Mayo	Junio	%llcom
2G	1,97%	1,23%	1,44%	1,59%
3G	0,59%	0,62%	0,94%	0,71%

TECNOLOGÍA	Julio	Agosto	Septiembre	%llcom
2G	0,99%	0,51%	0,74%	0,77%
3G	0,48%	0,71%	0,62%	0,59%

TECNOLOGÍA	Octubre	Noviembre	Diciembre	%llcom
2G	1,07%	1,70%	1,77%	1,52%
3G	0,68%	0,17%	0,47%	0,47%

(...)"

OTECEL S.A adjunta y solicita que se considere como pruebas a favor la siguiente información:

3.1 Contrato de Concesión celebrado entre OTECEL S.A. y el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 20 de noviembre de 2008, en lo que tiene relación a las cláusulas y anexos citados en el presente escrito y, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.

3.2 El "Informe de Prestación del proyecto de Regulación", No. CRDS-IT-2017-0056, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.

3.3 Los reportes cargados por OTECEL, en el sistema informático de la ARCOTEL, que contiene los indicadores de calidad, medidos por OTECEL, en los formatos establecidos por la ARCOTEL, en especial aquellos relacionados con el parámetro 5.8.

3.4 Las siguientes comunicaciones:

- Oficio VPR-12497-2016 de 29 de junio de 2016 se remitió la actualización del Plan de Modernización de nuestra red en la provincia de Galápagos.
- Oficio VPR-12668-2016 de 26 de julio de 2016, con el que se informó la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G.
- Oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016 mediante el cual se informó acerca de las acciones que se adoptarán para realizar la ampliación del enlace satelital.
- Oficio VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017 con el que se informó acerca de la instalación del nodo B adicional que presta servicio al Aeropuerto Seymour, con lo que se solucionó el problema de calidad del servicio en Galápagos.

Un CD que contiene:

- En el Anexo 1 los formatos SMA-C-QoS-5.8 (1.8), correspondientes al cuarto trimestre del 2015, y los reportes correspondientes a los cuatro trimestres del 2016, con los respectivos archivos de sellado de tiempo y firma electrónica.
- En el Anexo 2 los formatos SMA-RT-0088.1 Y SMA-RT-008.2, correspondientes al cuarto trimestre del 2015, y los reportes correspondientes al cuarto trimestre del 2016, con los respectivos archivos de sellado de tiempo y firma electrónica

Hasta aquí se podría considerar lo fundamental de la contestación dada por la empresa OTECEL S.A., la misma que será considerada al momento de tomar la resolución que corresponda.

4.1 PRUEBAS:

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

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

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, consta como prueba de cargo aportada por la Administración, lo siguiente:

1. Informe de Control Técnico No. -IT-CCDS-RS-2018-0037, de 28 de febrero de 2018, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0695-M, de 28 de junio de 2018.
2. Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-057, de 04 de julio de 2018.
3. La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

1. Contestación al Acto de Apertura al procedimiento Administrativo Sancionador ingresado con trámite ARCOTEL DEDA-2018-013600-E, de 26 de julio del 2018.

5. MOTIVACIÓN

Como consecuencia de la contestación dada por la Operadora de SMA OTECEL S.A., a la que ha comparecido Hernán Ordóñez Castro en calidad de apoderado oficial, se analiza la misma con el Informe Técnico intermedio No. IT-CZO2-AA-2018-0031, Informe que manifiesta lo siguiente.

ASUNTO: ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN ALEGATOS Y PRUEBAS DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES OTECEL S.A. AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-057.

1. ANTECEDENTES.-

- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018, iniciado en contra de la Operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. sobre la base del Informe Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, relacionado con la "VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE PARÁMETRO DE CALIDAD PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (5.8) (1.8)

ESTABLECIDO MEDIANTE RESOLUCIONES TEL-042-01-CONATEL-2014 DEL 10 DE ENERO DE 2014 Y TEL-0458-16-CONATEL-2014 DEL 27 DE JUNIO DEL 2014 DE LA OPERADORA OTECEL S.A. CORRESPONDIENTE AL AÑO 2016, el cual entre otras, se indica la siguiente conclusión "(...) La operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados, en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (CÓDIGO 5.8)(1.8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016, alcanza los valores objetivos para determinadas zonas y tecnologías establecidos conforme las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014 para el Parámetro de Calidad "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (CÓDIGO 5.8)(1.8)", sin embargo, para las siguientes zonas y tecnologías **no cumple los valores objetivos**:

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Zona 4-mes octubre 2016	3G	%C<=2% (2G) %C<=2% (3G)	2,23%
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Zona 10-mes septiembre	2G	%C<=2% (2G) %C<=2% (3G)	6,69%
	Caídas	2016			
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Zona 10-mes octubre 2016	2G	%C<=2% (2G) %C<=2% (3G)	2,41%
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Zona 10-mes septiembre 2016	2G	%C<=2% (2G) %C<=2% (3G)	4,45%

De tal forma que, conforme los lineamientos establecidos en los memorandos ARCOTEL-CCON-2018-0102-M y ARCOTEL-CCON-2018-0115-M de 1 y 5 de febrero de 2018 respectivamente, se determinó un porcentaje de incumplimiento de:

Número de Incumplimientos (anuales) IA	4
Índice de Incumplimiento (iin)	4/288
Porcentaje de incumplimiento	1,388%

(...)"

- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-1146-M de 01 de agosto de 2018, con el que se remite la "PRUEBA DE NOTIFICACIÓN DE LA PROVIDENCIA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL CZO2-2018-057 OTECEL S.A", dirigida al Representante Legal de la Operadora de SMA OTECEL S.A y demás anexos, recibidos el 01 de agosto de 2018.
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E de 26 de julio de 2018, mediante el cual el Ing. Hernán Ordoñez, en su calidad de APODERADO ESPECIAL de la Operadora de SMA OTECEL S.A, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018.
- ACTO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS de 31 de abril de 2018, mediante el cual se abre el término para emitir la resolución que corresponda, en el que entre otros aspectos se dispone agregar al expediente el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-

0057, presentado mediante registro de ingreso Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E de 26 de julio de 2018; y "(...) 3.- Dentro del período de evacuación de pruebas, se determina: a) Téngase en cuenta y considérese lo determinado en los numerales 3.1, 3.2, 3.3 y 3.4 en lo referente a lo documentación que solicita sea tomada en cuenta; b) Adjúntese el expediente el CD y considérese la información en el constante; c.- Se envíe oficio como se solicita en el numeral 3.7 del escrito de comparecencia; d.- Se señale para el día lunes 06 de agosto de 2018 a las 16h00, a que tenga lugar la diligencia de audiencia solicitada, la misma que se realizará en las oficinas de la Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones ubicada en la Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarreal; 3.- Una vez evacuadas las pruebas solicitadas se resolverá conforme a derecho, teniendo en cuenta lo solicitado. (...) 4.- La notificación de este acto administrativo a la empresa OTECEL S.A, se realizará al correo electrónico fijado, sin perjuicio de que se lo realice en el domicilio de la empresa, así como a la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, que deberá pronunciarse técnica y jurídicamente sobre lo expuesto y alegado. (...)”

- Audiencia realizada el día lunes 6 de agosto de 2018, a las 15h00, en las oficinas de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL por medio de la cual la compañía OTECEL S.A, en ejercicio de su derecho a la defensa en referencia al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018, presenta de forma verbal sus alegatos y argumentos.

2. OBJETIVO.-

Realizar el análisis técnico de los descargos y pruebas presentadas por la operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A en la contestación y audiencia realizadas, referente a lo imputado en el ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018-

3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

3.1. CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-057, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E DE 26 DE JULIO DE 2018.-

La Operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A., con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E de 26 de julio de 2018, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018, en el que, en relación al hecho técnico, argumenta los siguientes aspectos:

3.1.1. PARTE 1

En la página 11, de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

"Cláusula 40.- Parámetros Mínimos de Calidad de los Servicios

(...)

Como ejemplo veamos lo que para la ARCOTEL es un incumplimiento, en la zona 4, en el marco del CC, para la misma zona, sería un incumplimiento (los valores están cargados en el sistema de la ARCOTEL, y los puede comprobar):

Zona	4			
Tecnología	3G			
Trimestre	4			
	oct-16	nov-16	dic-16	Total Trimestre
Llamadas establecidas	6.337	7.447	6.321	20.105
Llamadas Caídas	141	145	91	377
Porcentaje de llamadas caídas				1,875%

(...)"

ANÁLISIS:

Del control técnico realizado por la ARCOTEL y plasmado en el informe de control técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018 en el que se verifica los reportes de los valores obtenidos para cada uno de los parámetros de calidad establecidos mediante Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5 para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2016, se obtiene que para la Zona 4 en el mes de octubre de 2016 el valor objetivo es de 2.23%

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de Llamadas Caídas	Zona 4-mes octubre 2016	3G	%C<=2% (2G) %C<=2% (3G)	2,23%

De los reportes correspondientes a la Operadora OTECEL S.A en el cuarto trimestre de 2016, se obtiene:

Octubre de 2016: Llamadas establecidas: 6337

Llamadas caídas: 141

Porcentaje de llamadas caídas: $(141/6337) * 100\% = 2.23\%$

Cabe mencionar que mediante Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014, el Ex CONATEL resolvió actualizar los índices de calidad para las operadoras del SMA, estableciéndose que los parámetros de calidad se aplicarán a partir del tercer trimestre del año 2014 (segundo semestre del 2014) conforme se detalla a continuación:

ITEM	PARAMETRO DE CALIDAD	CODIGO	
1.	Encuesta de percepción del usuario (relación con el cliente)	5.1	GE>=3,5
2.	Porcentaje de reclamos generales.	5.2	Rg<=1%
3.	Tiempo promedio de resolución de reclamos.	5.3	tr<=120 horas
4.	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano.	5.4	Ta <=20 segundos %C>=85%
5.	Porcentaje de reclamos de facturación y débito.	5.5	Rf<=0,5%
6.	Porcentaje de llamadas establecidas.	5.6	%llc>=96%
7.	Tiempo de establecimiento de llamada.	5.7	tell<12 segundos para el 96% llamadas
8.	Porcentaje de llamadas caídas.	5.8	%lc<=2% (2G) %lc<=2% (3G)
9.	Nivel mínimo de señal en cobertura (zona de cobertura)	5.9	%C>=95%
10.	Calidad de conversación.	5.10	MOS>=3.3 2G MOS>=3.3 3G
11.	Porcentaje de mensajes cortos con éxito.	5.11	%Mr>=98%
12.	Tiempo promedio de entrega de mensajes cortos.	5.12	tm<=20 segundos

RESOLUCIÓN-TEL-042-01-CONATEL-2014

NOMBRE: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS		CODIGO: 5.8 (1.8)
---------------------------------------	--	-------------------

DEFINICIÓN

Porcentaje de llamadas caídas, con respecto al número total de llamadas establecidas, medidos por zona de medición para cada tecnología (2G y 3G), en la cuarta mayor hora cargada del mes (carga normal).
Una llamada será considerada como caída cuando luego de establecida no puede mantenerse por causas atribuibles a la red en evaluación.

VALOR OBJETIVO

%llc ≤ 2% (2G y 3G)

Nota 1: Valor objetivo en la cuarta mayor hora cargada del mes, por zona de medición.

Reportes

- a) Valores de llc medidos de acuerdo a la frecuencia de medición, reportados trimestralmente por zona de medición y tecnología, entregados 15 días calendario después de concluido el trimestre, con desglose mensual.
- c) El índice %llc calculado mensualmente por zona de medición y tecnología, reportado trimestralmente, entregado 15 días calendario después de concluido el trimestre.

RESOLUCIÓN-TEL-458-18-CONATEL-2014

ARTÍCULO 4.- Modificar el texto de la sección "VALOR OBJETIVO", de las especificaciones del parámetro codificado 5.8 (1.8), denominado PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS, de la siguiente forma:

• %llc ≤ 2% (2G)

%llc ≤ 2% (3G)

Nota 1: Valor objetivo en la cuarta mayor hora cargada del mes, por zona de medición y por tecnología.

Por tanto el cálculo de los parámetros de calidad relacionado a porcentaje de llamadas caídas para obtener el valor objetivo para el año 2016 en la zona 4, según lo indicado en las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014 están bien calculados en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, el valor objetivo supera el 2% (2.23%) en el mes de Octubre de 2016.

CÓDIGO	PARAMETRO	PERIODO	DESCRIPCION DEL PARAMETRO O ZONA DE MEDICION, TECNOLOGIA, ETC.	TECNOLOGIA	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	VALOR OBJETIVO ESTABLECIDO (RESOLUCION)
30101	Porcentaje de Llamadas Caídas	TRIMESTRAL, DESGLOSE POR MES Y ZONA	3G - Porcentaje de llamadas caídas en servicios de voz en tecnología 3G en la zona 4. Incluye llamadas que no se completan por cualquier razón.	Zona 4 3G	0,30	0,27	0,34	0,5	0,49	0,47	0,39	0,41	0,37	0,33	0,30	0,29	2%
30102	Porcentaje de Llamadas Caídas	TRIMESTRAL, DESGLOSE POR MES Y ZONA	2G - Porcentaje de llamadas caídas en servicios de voz en tecnología 2G en la zona 4. Incluye llamadas que no se completan por cualquier razón.	Zona 4 2G	0,43	0,42	0,37	0,40	0,38	0,35	0,06	0,30	0,28	2,23	1,95	1,14	2%

3.1.2. PARTE 2

En la página 12, de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...) Para la ZONA 10.

Para la ZONA 10:

2017 Q1				
TECNOLOGÍA	Enero	Febrero	Marzo	%lcom
2G	1,53%	0,88%	0,95%	1,18%
3G	0,41%	0,51%	0,51%	0,48%

2017 Q2				
TECNOLOGÍA	Abril	Mayo	Junio	%lcom
2G	1,97%	1,23%	1,44%	1,59%
3G	0,59%	0,62%	0,94%	0,71%

2017 Q3				
TECNOLOGÍA	Julio	Agosto	Septiembre	%lcom
2G	0,99%	0,51%	0,74%	0,77%
3G	0,48%	0,71%	0,62%	0,59%

2017 Q4				
TECNOLOGÍA	Octubre	Noviembre	Diciembre	%lcom
2G	1,07%	1,70%	1,77%	1,52%
3G	0,68%	0,17%	0,47%	0,47%

"(...)"

ANÁLISIS:

Del control técnico realizado por la ARCOTEL y plasmado en el informe de control técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018 en el que se verifica los reportes de los valores obtenidos para cada uno de los parámetros de calidad establecidos mediante Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5 para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2016, se obtiene que para la Zona 10 el valor objetivo alcanzado son los siguientes: en el mes de septiembre de 2016 para tecnología 2G el valor objetivo es de 6.69%, en el mes de septiembre de 2016 para la tecnología 3G el valor objetivo es de 4.45% y en el mes de octubre de 2016 para la tecnología 2G el valor objetivo es de 2.41%

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes septiembre 2016	2G	%C <= 2% (2G) %C <= 2% (3G)	6,69%
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes septiembre 2016	3G	%C <= 2% (2G) %C <= 2% (3G)	4,45%
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes octubre 2016	2G	%C <= 2% (2G) %C <= 2% (3G)	2,41%

De los reportes correspondientes a la Operadora OTECEL S.A, se obtiene:

Septiembre de 2016 (2G): Llamadas establecidas: 2571
 Llamadas caídas: 172
 Porcentaje de llamadas caídas: $(172/2571) * 100\% = 6.69\%$

Septiembre de 2016 (3G): Llamadas establecidas: 1639
 Llamadas caídas: 73
 Porcentaje de llamadas caídas: $(73/1639) * 100\% = 4.45\%$

Octubre de 2016 (2G): Llamadas establecidas: 2488
 Llamadas caídas: 60
 Porcentaje de llamadas caídas: $(60/2488) * 100\% = 2.41\%$

Por tanto el cálculo de los parámetros de calidad relacionado a porcentaje de llamadas caídas para obtener el valor objetivo para el año 2016 en la zona 10, según lo indicado en las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 del 10 de enero de 2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014 del 27 de junio del 2014 están bien calculados en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-RS-2018-0037 de 28 de febrero de 2018, el valor objetivo supera el 2%

en el mes de septiembre de 2016 para las tecnologías 2G (6.69%) y 3G (4.45%) y para el mes de octubre de 2016 para la tecnología 2G (2.41%).

1.1. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS.-

1.1.1. PRUEBAS PRESENTADAS EN LA CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2018-057.

OTECEL S.A adjunta y solicita que se considere como pruebas a favor la siguiente información:

- Contrato de Concesión celebrado entre OTECEL S.A. y el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 20 de noviembre de 2008, en lo que tiene relación a las cláusulas y anexos citados en el presente escrito y, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.
- El "Informe de Prestación del proyecto de Regulación", No. CRDS-IT-2017-0056, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.
- Los reportes cargados por OTECEL, en el sistema informático de la ARCOTEL, que contiene los indicadores de calidad, medidos por OTECEL, en los formatos establecidos por la ARCOTEL, en especial aquellos relacionados con el parámetro 5.8.
- Las siguientes comunicaciones:
 - Oficio VPR-12497-2016 de 29 de junio de 2016 se remitió la actualización del Plan de Modernización de nuestra red en la provincia de Galápagos.
 - Oficio VPR-12668-2016 de 26 de julio de 2016, con el que se informó la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G.
 - Oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016 mediante el cual se informó acerca de las acciones que se adoptarán para realizar la ampliación del enlace satelital.
 - Oficio VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017 con el que se informó acerca de la instalación del nodo B adicional que presta servicio al Aeropuerto Seymour, con lo que se solucionó el problema de calidad del servicio en Galápagos.
- Un CD que contiene:
 - En el Anexo 1 los formatos SMA-C-QoS-5.8 (1.8), correspondientes al cuarto trimestre del 2015, y los reportes correspondientes a los cuatro trimestres del 2016, con los respectivos archivos de sellado de tiempo y firma electrónica.

ANÁLISIS:

Referente al análisis de información:

- Contrato de Concesión celebrado entre OTECEL S.A. y el Estado Ecuatoriano a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 20 de noviembre de 2008, en lo que tiene relación a las cláusulas y anexos citados en el presente escrito y, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.

En el Contrato de Concesión dentro del Capítulo IV: "OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA", se establece en el numeral 12.34 lo siguiente:

"(...) (12.34) Tener capacidad técnica para satisfacer los requerimientos de tráfico generado por los Usuarios, en condiciones normales de uso, durante toda la duración de la Concesión, cumpliendo con los Parámetros Mínimos de Calidad previstos en el Anexo Cinco y los que en lo posterior apruebe el CONATEL, conforme Legislación Aplicable (...)"

El numeral "TRECE PUNTO DOS (13.2)", establece:

"(...) Es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria que todo Componente Técnico o de Red Tangible o Intangible permita el cumplimiento de los índices de calidad previstos en el Anexo 5 de este Contrato (...)"

- o El "Informe de Prestación del proyecto de Regulación", No. CRDS-IT-2017-0056, que reposa en los archivos de la ARCOTEL.

El Informe de Control Técnico IT-CCDS-RS-2018-0027 de 26 de febrero de 2018 en el que se verifica los reportes de los valores obtenidos para cada uno de los parámetros de calidad para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del año 2015 de la operadora OTECEL S.A, fueron analizados considerando lo establecido en las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-QoS-5, no se debería considerar por ninguna razón como indica OTECEL S.A el "Informe de Prestación del proyecto de Regulación", No. CRDS-IT-2017-0056.

- o Los reportes cargados por OTECEL, en el sistema informático de la ARCOTEL, que contiene los indicadores de calidad, medidos por OTECEL, en los formatos establecidos por la ARCOTEL, en especial aquellos relacionados con el parámetro 5.8.

Se han analizado los indicadores de calidad, medidos por OTECEL, relacionados con el parámetro 5.8.

Para la Zona 4:

FORMATO SMA-C-QoS-5.8(1.8)
PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS

PRESTADOR		OTECEL		AÑO		2016		TRIMESTRE		4		VALOR OBJETIVO		PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (%)(22) + 23) + 24) (30)		% DE LLAMADAS CAIDAS		INFORMACION DE MEDICION DE LA MUESTRA		TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora cargada)		TOTAL DE LLAMADAS CAIDAS (por hora cargada)		No		Lto		PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS POR ZONA	
MES	ZONA DE MEDICION	TECNOLOGIA	FECHA (dd-mm-aaaa)	HORA	TRAFICO (Erlang)																								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	01-10-2016	20:00	376					6974											105								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	02-10-2016	20:00	373					5130											37								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	03-10-2016	20:00	424					8209											60								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	04-10-2016	20:00	453					8276											70								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	05-10-2016	20:00	444					6531											81								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	06-10-2016	20:00	436					6759											55								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	07-10-2016	19:00	436					7343											89								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	08-10-2016	19:00	404					6801											37								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	09-10-2016	20:00	382					4893											141								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	10-10-2016	20:00	420					6533											150								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	11-10-2016	20:00	430					6254											79								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	12-10-2016	20:00	450					6654											104								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	13-10-2016	19:00	473					6709											53								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	14-10-2016	19:00	404					6482											56								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	15-10-2016	19:00	394					6595											94								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	16-10-2016	20:00	433					7736											98								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	17-10-2016	19:00	382					7760											94								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	18-10-2016	19:00	443					7545											64								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	19-10-2016	19:00	426					6538											65								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	20-10-2016	20:00	400					6851											65								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	21-10-2016	20:00	429					6581											64								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	22-10-2016	20:00	383					5881											44								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	23-10-2016	20:00	392					7692											69								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	24-10-2016	19:00	444					6764											81								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	25-10-2016	19:00	437					6844											57								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	26-10-2016	20:00	440					5722											37								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	27-10-2016	20:00	414					5715											47								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	28-10-2016	20:00	370					4763											27								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	29-10-2016	20:00	375					6208											34								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	30-10-2016	20:00	441																								
OCTUBRE	ZONA 4	3G	31-10-2016	20:00	441																								

El porcentaje de llamadas caídas para el mes de Octubre de 2016 en la tecnología 3G es de 2.23%, superior al 2% establecido en la las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5

Para la Zona 10:

PRESTADOR: OTECEL		AÑO: 2016		PERÍODO: 10		VALOR DE TRÁFICO: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (2016-10-01) y (2016-10-31)		% DE LLAMADAS CAÍDAS			
INFORMACIÓN DE MEDICIÓN DE LA MUESTRA											
MES	ZONA DE MEDICIÓN	TECNOLOGÍA	FECHA (dd-mm-aaaa)	HORA	TRÁFICO (Esegunda)	TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora cargada)	TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS (por hora cargada)	So	So	So	Porcentaje de Llamadas Caídas por Zona
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	01-09-2016	2:30	113	107	6				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	02-09-2016	20:00	111	215	104				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	03-09-2016	21:00	88	1303	1215				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	04-09-2016	20:30	78	1836	1758				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	05-09-2016	20:00	109	1965	1856				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	06-09-2016	20:30	122	1919	1797				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	07-09-2016	19:00	163	2233	2069				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	08-09-2016	19:00	106	2257	2151				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	09-09-2016	18:00	113	2271	2158				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	10-09-2016	17:30	104	1894	1774				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	11-09-2016	17:00	97	1892	1805				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	12-09-2016	17:00	103	1857	1754				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	13-09-2016	17:30	104	2074	2074				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	14-09-2016	17:00	113	2125	2012				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	15-09-2016	17:00	114	2492	2378				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	16-09-2016	17:00	77	2848	2771	257		72	4.97
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	17-09-2016	17:00	83	1926	1843				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	18-09-2016	16:00	104	2007	1903				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	19-09-2016	12:30	102	1747	1645				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	20-09-2016	12:00	77	1929	1852				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	21-09-2016	2:30	100	2172	2072				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	22-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	23-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	24-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	25-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	26-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	27-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	28-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	29-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	30-09-2016	19:00	100	2020	1920				

El porcentaje de llamadas caídas para el mes de Septiembre de 2016 en la tecnología 2G es de 6.69%, superior al 2% establecido en la las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5

PRESTADOR: OTECEL		AÑO: 2016		PERÍODO: 09		VALOR DE TRÁFICO: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (2016-09-01) y (2016-09-30)		% DE LLAMADAS CAÍDAS			
INFORMACIÓN DE MEDICIÓN DE LA MUESTRA											
MES	ZONA DE MEDICIÓN	TECNOLOGÍA	FECHA (dd-mm-aaaa)	HORA	TRÁFICO (Esegunda)	TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora cargada)	TOTAL DE LLAMADAS CAÍDAS (por hora cargada)	So	So	So	Porcentaje de Llamadas Caídas por Zona
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	01-09-2016	2:30	113	107	6				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	02-09-2016	20:00	111	215	104				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	03-09-2016	21:00	88	1303	1215				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	04-09-2016	20:30	78	1836	1758				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	05-09-2016	20:00	109	1965	1856				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	06-09-2016	20:30	122	1919	1797				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	07-09-2016	19:00	163	2233	2069				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	08-09-2016	19:00	106	2257	2151				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	09-09-2016	18:00	113	2271	2158				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	10-09-2016	17:30	104	1894	1774				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	11-09-2016	17:00	97	1892	1805				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	12-09-2016	17:00	103	1857	1754				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	13-09-2016	17:30	104	2074	2074				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	14-09-2016	17:00	113	2125	2012				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	15-09-2016	17:00	114	2492	2378				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	16-09-2016	17:00	77	2848	2771	1639		73	4.45
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	17-09-2016	17:00	83	1926	1843				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	18-09-2016	16:00	104	2007	1903				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	19-09-2016	12:30	102	1747	1645				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	20-09-2016	12:00	77	1929	1852				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	21-09-2016	2:30	100	2172	2072				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	22-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	23-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	24-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	25-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	26-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	27-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	28-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	29-09-2016	19:00	100	2020	1920				
SEPTIEMBRE	ZONA 10	2G	30-09-2016	19:00	100	2020	1920				

El porcentaje de llamadas caídas para el mes de Septiembre de 2016 para la tecnología 3G es de 4.45%, superior al 2% establecido en la las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5

FORMATO SMA-C-QoS-5.8(1.8)
PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS

PRESTADOR: OTECEL
 AÑO: 2016
 PERÍODO: OCTUBRE
 VÍNCULO OBJETIVO: PORCENTAJE DE LLAMADAS CAIDAS (Sector 2G) y Sector 3G (3G)

DESCRIPCIÓN DE MENCION DE LA MUESTRA						% DE LLAMADAS CAIDAS		
MESES	ZONA DE RECUBRIMIENTO	TECNOLOGÍA	FECHA (dd-mm-aa)	HORA	TELÉFONO (Ejemplo)	TOTAL DE LLAMADAS ESTABLECIDAS DENTRO DE LA RED (por hora - carga)	TOTAL DE LLAMADAS CAIDAS (por hora - carga)	Porcentaje de llamadas caídas por zona
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	99	2462	101	4.1%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	94	1653	58	3.5%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	90	1654	48	2.9%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	91	2029	57	2.8%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	87	2368	79	3.3%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	85	2037	77	3.8%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2074	89	4.3%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2149	53	2.5%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2151	67	3.1%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2141	45	2.1%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2264	58	2.6%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2062	51	2.5%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2127	37	1.7%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2134	35	1.6%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2131	29	1.4%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2207	34	1.5%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2054	29	1.4%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2270	40	1.8%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2078	31	1.5%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2182	35	1.6%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2207	35	1.6%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2248	60	2.7%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2269	44	1.9%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2171	37	1.7%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2174	29	1.3%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2147	28	1.3%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2193	36	1.6%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2131	38	1.8%
OCTUBRE	ZONA 10	2G	05-10-2016	18:00	89	2100	38	1.8%

El porcentaje de llamadas caídas para el mes de Octubre de 2016 para la tecnología 2G es de 2.41%, superior al 2% establecido en la las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 y TEL-458-16-CONATEL-2014, reportes de "Parámetros de Calidad – General", formato SMA-C-Qos-5

- Oficio VPR-12497-2016 de 29 de junio de 2016 se remitió la actualización del Plan de Modernización de nuestra red en la provincia de Galápagos.

El Oficio VPR-12497-2016 de 29 de junio de 2016 ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No: ARCOTEL-DGDA-2016-011222-E de 30 de junio de 2016 adjunta el documento: "DESCRIPCIÓN E INFORMACIÓN DE LA MODERNIZACIÓN DE EQUIPOS CONTROLADORES Y MULTIRADIO RF IMPLEMENTADA EN LAS ISLAS GALÁPAGOS", entre lo más destacado del documento se encuentra:

- OTECEL S.A, tiene desplegadas 7 estaciones celulares con tecnología 2G en las Islas Galápagos, las estaciones son de acceso satelital.
- El equipamiento instalado es de "Multi-Tecnología (GSM, UMTS, LTE) posee como principal característica, la posibilidad de evolucionar a distintas tecnologías con actualización de software, manteniendo el hardware instalado.
- La activación de la tecnología 3G en las estaciones Malecón Puerto Ayora y Puerto Baquerizo Moreno, las cuales permitieron en diciembre 2015 y febrero 2016 respectivamente, contar con un mayor ancho de banda celular específicamente en los servicios de datos en las zonas de Malecón en Puerto Ayora y en la población de Puerto Baquerizo Moreno, impartiendo una mejor experiencia para los usuarios de Telefónica Ecuador en las Islas encantadas. Los nodos B desplegados utilizan acceso satelital IP.
- Mejora en la disponibilidad de los enlaces
- Flexibilidad en la nueva plataforma
- Optimización del tráfico de datos

Handwritten signature and initials.

- Oficio VPR-12668-2016 de 26 de julio de 2016, con el que se informó la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G
El Oficio VPR-12668-2016 de 26 de julio de 2016 ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2016-000196-E el 26 de julio de 2016 indica lo siguiente: “(...) *Habiendo desplegado la tecnología 3G en el mes de diciembre de 2015, en el primer semestre de 2016, se ha experimentado un crecimiento importante del tráfico de voz del orden del 50% (...). Este crecimiento de tráfico es ocasionado por las nuevas estaciones base con tecnología 3G, Malecón Puerto Ayora y Puerto Baquerizo Moreno, lo cual ha producido congestión en el enlace satelital de la estación base Malecón Puerto Ayora u Puerto Baquerizo Moreno, lo cual ha producido congestión en el enlace satelital de la estación base Malecón Puerto Ayora, con la siguiente afectación al establecimiento de llamadas. (...)*”

Como acción complementaria y preventiva de soporte para el crecimiento de tráfico, el equipo técnico de OTECEL S.A, había previsto la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G, para el último trimestre de este año.

Debido a las circunstancias descritas, se ha programado para el mes de agosto, la instalación de la estación base Puerto Ayora con tecnología 3G, la misma que viene con su propio enlace satelital, con lo cual se espera balancear el tráfico adicional que está soportando la estación base Malecón Puerto Ayora, solucionando el problema de calidad que al momento se presenta.

Adicionalmente, con el fin de asegurar la capacidad actual y futura de las estaciones base en las Islas Galápagos, está previsto realizar una ampliación de ancho de banda satelital, hasta el mes de diciembre del 2016. Con este objetivo, OTECEL S.A, deberá adquirir el equipamiento necesario, para su posterior fase de instalación, integración y pruebas, sumado a la logística (internación/transporte marítimo) hacia las islas Galápagos, y las políticas propias de la provincia. (...)”

De lo mencionado en el oficio referente al mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones por parte de OTECEL S.A en Galápagos para soportar el crecimiento de tráfico de voz, y según los reportes de calidad emitidos por la Operadora, en el tercero y cuarto trimestres de 2016, no ha mejorado referente al porcentaje de “llamadas caídas” y se evidencia al no alcanzar el valor objetivo, es así que el porcentaje de llamadas caídas en el mes de septiembre de 2016 para tecnología 2G el valor objetivo es de 6.69%, en el mes de septiembre de 2016 para la tecnología 3G el valor objetivo es de 4.45% y en el mes de octubre de 2016 para la tecnología 2G el valor objetivo es de 2.41%.

- Oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016 mediante el cual se informó acerca de las acciones que se adoptarán para realizar la ampliación del enlace satelital.

En el Oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2016-004742-E de 26 de octubre de 2018, OTECEL S.A indica:

"(...) Mediante oficio VPR-12497-2016 de 29 de junio del 2016 se comunicó a la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL, acerca de la ejecución del Plan de Modernización ejecutado en la provincia de Galápagos, que se resume en lo siguiente:

- Modernización de las 7 estaciones base que prestan servicio a la provincia de Galápagos, en la tecnología 2G.
- Instalación de dos estaciones base con tecnología 3G: Malecón Puerto Ayora y Puerto Baquerizo Moreno.
- Modernización de los equipos satelitales.
- Instalación de dos nuevas estaciones base con tecnología 3G en el presente año.

En este sentido y acorde al oficio VPR-126888-2016 del 26 de junio de 2016, mediante el cual se detalla que el despliegue de las nuevas estaciones y tecnología derivó en un crecimiento importante del tráfico de voz el cual genera una falta de capacidad a nivel de sistema satelital en la estación base Malecón Puerto Ayora; por lo que, para enfrentar el problema se adelantó para el mes de agosto la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G, cuya entrada en operación fue el 16 de agosto del 2016.

Sin embargo, a pesar de las acciones ejecutadas, el tráfico 3G ha continuado incrementándose, el cual genera una falta de capacidad del sistema satelital en la estación base Malecón Puerto Ayora, por lo que, para enfrentar el problema se adelantó para el mes de agosto la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G, cuya entrada en operación fue el 19 de agosto del 2016.

Sin embargo, a pesar de las acciones ejecutadas, el tráfico 3G ha continuado incrementándose, el cual genera una falta de capacidad del sistema satelital y provoca fallas a nivel del Servicio Móvil Avanzado producto del incremento del delay (retardo) en el medio de transmisión entre el satélite y la estación celular, impactando directamente a los indicadores 5.6 (% Llamadas Establecidas) y 5.8 (%Llamadas caídas) (...).

En base a lo expuesto y con el fin de asegurar la capacidad actual y futura de las estaciones base en las Islas Galápagos, OTECEL S.A, ratifica el compromiso de continuar con la ampliación de ancho de banda satelital, hasta el mes de diciembre de 2016, considerando siempre los procesos de adquisición de equipamiento necesario, para su posterior fase de instalación, integración y pruebas, sumado a la logística (internación/transporte marítimo) hacia las islas Galápagos, y las políticas propias de la provincia. (...)"

Ante lo mencionado por OTECEL S.A en el Oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016 cabe mencionar las obligaciones de la Operadora de SMA OTECEL S.A establecida en el Contrato de Concesión dentro del Capítulo IV: "OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA", se establece en el numeral 12.34 lo siguiente:

"(...) (12.34) Tener capacidad técnica para satisfacer los requerimientos de tráfico generado por los Usuarios, en condiciones normales de uso, durante toda la duración de la Concesión, cumpliendo con los Parámetros Mínimos de Calidad previstos en el

Anexo Cinco y los que en lo posterior apruebe el CONATEL, conforme Legislación Aplicable (...)"

El numeral "TRECE PUNTO DOS (13.2)", establece:

"(...) Es de responsabilidad de la Sociedad Concesionaria que todo Componente Técnico o de Red Tangible o Intangible permita el cumplimiento de los índices de calidad previstos en el Anexo 5 de este Contrato (...)"

La falta de previsión de infraestructura de telecomunicaciones y capacidad para soportar el "crecimiento importante del tráfico de voz" en la zona, no justifica el incremento de llamadas caídas: en el mes de septiembre de 2016 para tecnología 2G de 5.69%, en el mes de septiembre de 2016 para la tecnología 3G de 4.45% y en el mes de octubre de 2016 para la tecnología 2G el valor objetivo de 2.41%.

- Oficio VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017 con el que se informó acerca de la instalación del nodo B adicional que presta servicio al Aeropuerto Seymour, con lo que se solucionó el problema de calidad del servicio en Galápagos.

El Oficio VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017 ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2017-003328-E de 24 de febrero de 2018 indica:

"(...) Posteriormente, mediante oficio VPR-12668-2016 del 26 de julio de 2016, se informó que el despliegue de las nuevas estaciones y tecnología derivó en un crecimiento importante del tráfico de voz, el cual generó una falta de capacidad a nivel del sistema satelital en la estación base Malecón Puerto Ayora; por lo que, para enfrentar el problema se adelantó para el mes de agosto la implementación de la nueva estación base Puerto Ayora con tecnología 3G, cuya entrada en operación fue el 19 de agosto del 2016. En el mismo oficio se informó qué, cómo acción complementaria y preventiva de soporte para el crecimiento de tráfico, el equipo técnico de OTECEL S.A. realizaría la ampliación del ancho de banda satelital, hasta el mes de diciembre del 2016.

A pesar de las acciones ejecutadas, el tráfico 3G continuó incrementándose, lo cual generó una falta de capacidad del sistema satelital y fallas a nivel del Servicio móvil Avanzado producto del incremento del retardo (delay) en el medio de transmisión entre el satélite y la estación celular, impactando directamente a los indicadores Porcentaje de Llamadas Establecidas y Porcentaje de Llamadas caídas, correspondiente a la zona 10, durante los meses de agosto y septiembre del 2016, hecho que fue informado a su autoridad, mediante oficio VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016.

Durante el mes de octubre del 2016, continuaron los problemas con la falta de capacidad del enlace satelital, lo cual trajo como consecuencia que se experimenten inconvenientes en el establecimiento y continuidad de las llamadas. (...)

Una vez que en el mes de noviembre se ejecutó la ampliación del enlace satelital, en los meses de noviembre y diciembre de 2016, ya se alcanzaron los valores objetivos establecidos en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014, para los parámetros de calidad PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS y PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS.

Adicionalmente, es importante mencionar que en el mes de diciembre pasado, se puso e operación una estación base adicional en tecnología 3G, que presta servicio al Aeropuerto Seymour, con lo cual se experimentará una mejora sustancial en la experiencia de usuarios en la Isla Santa Cruz. (...)

En cuanto al indicador PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS, el incumplimiento del indicador se registró el 25 de octubre a las 19:00, originado por un inconveniente de hardware en la estación base Dayuma, tecnología 3G. El 26 de octubre, luego del troubleshooting ejecutado, el inconveniente fue solventado, conforme se puede apreciar en la figura 4; por lo que, a partir de esa fecha el parámetro de calidad fue recuperado a sus valores históricos, que son inferiores al valor máximo establecido en la Resolución TEL-042-01-CONATEL-2014. (...)"

Ante lo mencionado por OTECEL S.A, en el Oficio VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017, los inconvenientes técnicos presentados en la infraestructura de telecomunicaciones de OTECEL S.A en las Zonas 4 y 10 no justifica la falta de previsión que haga que se incremente el porcentaje de llamadas caídas, así; para la zona 4 el porcentaje de llamadas caídas para el mes de Octubre de 2016 en la tecnología 3G es de 2.23%; para la zona 10, en el mes de septiembre de 2016 para tecnología 2G de 6.69%, en el mes de septiembre de 2016 para la tecnología 3G de 4.45% y en el mes de octubre de 2016 para la tecnología 2G el valor objetivo de 2.41%.

- Un CD que contiene:
 - En el Anexo 1 los formatos SMA-C-QoS-5.8 (1.8), correspondientes al cuarto trimestre del 2015, y los reportes correspondientes a los cuatro trimestres del 2016, con los respectivos archivos de sellado de tiempo y firma electrónica.

Se revisa la información constante en el CD entregado por la operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A respecto a "Porcentaje de Llamadas Caídas" del año 2016:

4.- CONCLUSIÓN.-

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la Operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-057 de 04 de julio de 2018, puesto que, la operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (CÓDIGO 5.8)(1.8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016 conforme a las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-0458-16-

CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014, no alcanza los valores objetivos para las siguientes zonas:

Para la Zona 4:

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 4 - mes	3G	%C <= 2% (2G)	2,23%
		octubre 2016		%C <= 2% (3G)	

Para la Zona 10:

Código	Parámetro	Zona	Tecnología	Valor Objetivo	Valor Obtenido
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes	2G	%C <= 2% (2G)	6,69%
		septiembre 2016		%C <= 2% (3G)	
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes	3G	%C <= 2% (2G)	4,45%
		septiembre 2016		%C <= 2% (3G)	
5.8 (1.8)	Porcentaje de llamadas caídas	Zona 10 - mes	2G	%C <= 2% (2G)	2,41%
		octubre 2016		%C <= 2% (3G)	

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 117, letra b, número 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018.

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

a) **Atenuante 2.-** *"Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones."*

Al respecto, se debe indicar que la Operadora de SMA OTECEL S.A, en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057, presentada con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E de 26 de julio de 2018, no admite la infracción señalada en dicho Acto de Apertura; tampoco presentó un plan de subsanación a ser autorizado por la ARCOTEL.

b) **Atenuante 3.-** *"Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."*

El Artículo 82 del Régimen Sancionatorio del Reglamento General a la LOT señala: *"Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados"*.

Ante lo mencionado, la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, una vez revisado lo realizado por OTECEL S.A, indicado en los oficios VPR-12497-2016 de 29 de junio de 2016, VPR-12668-2016 de 26 de julio de 2016, VPR-13348-2016 de 25 de octubre de 2016 y VPR-13928-2017 de 24 de febrero de 2017, referente a la modernización, mejora, flexibilidad y optimización de equipos controladores y multiradio RF, enlaces y plataforma implementada en la Islas Galápagos durante el año 2016 no se podría considerar que la operadora de SMA OTECEL S.A haya subsanado integralmente la infracción que permitió el inicio del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057.

La Coordinación Zonal 2 no ha tenido conocimiento de que la Operadora de SMA OTECEL S.A haya tomado como acción para "Subsanación y Reparación" debido al incremento de llamadas caídas en las Zonas 4 y 10 en los meses de Septiembre y Octubre de 2016, una compensación a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos o que haya realizado un reintegro de valores económicos a los usuarios.

c) Atenuante 4.- "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción".

Se considera que por el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057, la infracción en la que podría incurrir, no ocasionó daño técnico susceptible de reparación integral, por lo que no procede realizar un análisis.

6. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

a) Agravante 1.- "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada".

Al respecto, la Operadora de SMA OTECEL S.A no obstaculizó las labores de investigación y control, antes y durante el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera que la operadora haya incurrido en esta agravante.

b) Agravante 2.- "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción".

Al respecto, no se considera que la Operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A. haya obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción en la que podría incurrir, por lo que técnicamente no se considera que el prestador ha incurrido en esta agravante.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constante en los numerales 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la respectiva Resolución.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, es procedente desde el punto de vista técnico que se tome en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3

y 4 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y se recomienda que se considere en el análisis jurídico.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico en las circunstancias agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que se recomienda que este aspecto se considere en el análisis jurídico.

ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS, PRUEBAS Y NORMATIVA A APLICAR

DENTRO DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO:

Una vez dada la contestación por parte de la empresa OTECEL S.A., la misma que ingreso con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E, de 26 de julio del 2018 y recibido el Informe Técnico que realiza un análisis de la contestación dada por parte de la Operadora considero necesario hacer las siguientes apreciaciones desde el punto estrictamente jurídico.

El primer asunto a tratar y como consecuencia de la transición por la vigencia de la nueva norma que determina los parámetros de calidad y la anterior norma que originó el presente procedimiento administrativo, es necesario desarrollar lo relativo a la vigencia de la norma; es decir, se debe analizar cual norma es la que está vigente y cual no, que no es más que determinar la existencia de la misma, ya que una norma no vigente se considera como que no existe, y este asunto es el que debe tratarse en la práctica jurídica y en el presente caso que nos ocupa.

Lo fundamental es determinar dos conceptos que son la publicación de la ley y la vigencia de la misma y en nuestro país se cumple con la publicación en el Registro Oficial y este requisito determina la entrada en vigencia de la norma.

La entrada en vigencia de una norma tiene algunas alternativas en la práctica que son:

- La entrada en vigencia desde su publicación en el Registro Oficial.
- La vigencia luego de cumplir el plazo de un tiempo prudente como puede ser de luego de un año de su publicación.
- La aplicación de la Ley con efecto retroactivo.
- La vigencia de la norma sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial

Ninguna de las circunstancias o supuestos anotados anteriormente se cumple en la Resolución 03-03-ARCOTEL-2018, por la cual se pone en vigencia los nuevos parámetros de calidad para el Servicio Móvil Avanzado, por lo tanto debemos entrar a considerar los principios que determinan la vigencia de la norma.

La doctrina determina que toda ley tiene una vigencia tanto en el tiempo como en el espacio y en cuanto a la vigencia de la ley en el tiempo se debe aplicar el principio universal del derecho que determina que la ley rige para el futuro y que no tiene efectos retroactivos, sino en los casos en que se determinan como excepción.

Para completar lo anterior, es necesario que se considere la circunstancia de la integración de las normas de un ordenamiento jurídico, razón por la que no es suficiente que en la motivación que se realice, podamos establecer una sola norma o un solo artículo, por ello es que acudimos al Código Civil, que sobre la retroactividad manifiesta:

Art. 7.- Irretroactividad, reglas para conflicto de leyes.- La ley no dispone sino para lo venidero: no tiene efecto retroactivo; y en conflicto de una ley posterior con otra anterior, se observarán las reglas siguientes:

En materia penal y otras ramas del derecho del derecho sin embargo, se aplica la retroactividad solo si esta es beneficiosa al procesado; sin embargo, el principio general es el de la irretroactividad, con lo que se entra a considerar la vigencia de la ley en el tiempo, considerando este un elemento importante.

En materia administrativa y en cuanto a los servicios públicos como el de telecomunicaciones, existe una delegación por parte del Estado a ciertas personas naturales o jurídicas públicas o privadas, para que presten un servicio que se lo denomina impropio, ya que cuando lo brinda el Estado se llama propio; pues, el Estado se reserva para sí la regulación y control de los mismos; es decir, no se los entrega un cheque en blanco a los delegatorios o concesionarios.

Bajo esta premisa es que se dicta la norma sobre los índices de calidad con la finalidad de que se preste el servicio bajo parámetros nuevos y nuevas zonas de medición; la nueva norma, está poniendo reglas de juego nuevas y trazando un nuevo esquema y no puede una norma derogada aplicarse sobre hechos ya pasados cumplidos o consumados; pues, se está trazando nuevos parámetros y de ninguna manera se puede tramitar hechos que oportunamente debieron ser corregidos en resguardo de los derechos de los abonados, clientes o usuarios del servicio móvil avanzado, así como en aras de proteger y mejorar el servicio de manera general.

Para comprender mejor este asunto, es preciso referirnos a lo que determina el artículo 7 de la nueva Norma que manifiesta:

Artículo 7.- Determinación de cumplimiento.- Para la determinación de cumplimiento de los parámetros SMA-QoS-6 (Porcentaje de llamadas establecidas) y SMA-QoS-8 (Porcentaje de llamadas caídas) se aplicarán las zonas de medición constantes en el Anexo II de la presente Norma Técnica.

El Anexo 2 determina

ANEXO II

ZONAS PARA LA MEDICIÓN DE LOS PARÁMETROS SMA-QOS-6 (PORCENTAJE DE LLAMADAS ESTABLECIDAS) Y SMA-QOS-8 (PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS).

No. Zona

- 1 Esmeraldas, Imbabura, Carchi y Sucumbíos
- 2 Pichincha (excepto Quito), Napo y Orellana
- 3 Quito
- 4 Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo y Pastaza

5 Santa Elena, Los Ríos, Guayas (excepto Guayaquil), Galápagos y Bolívar

6 Guayaquil

7 Cañar, Loja, Azuay, Morona Santiago y Zamora Chinchipe, El Oro

8 Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Estas son las zonas determinadas en la nueva resolución las mismas que cambiaron por completo las zonas de medición que se manejaban de conformidad con la Resolución ST-2014-0035 emitida por la ex Superintendencia de Telecomunicaciones; mas, esta resolución también se encuentra derogada por la nueva norma y se establecían las zonas que eran:

Zona 1: Esmeraldas y Santo Domingo de los Tsáchilas.

Zona 2: Carchi, Imbabura y Pichincha excepto Quito

Zona 3: Quito

Zona 4: Provincia de Sucumbios y Orellana

Zona 5: Provincias de Cotopaxi, Bolívar, Tungurahua y Chimborazo.

Zona 6: Provincias de Santa Elena, Los Ríos, El Oro y Guayas excepto Guayaquil.

Zona 7: Guayaquil

Zona 8: Provincias de Cañar, Loja y Azuay.

Zona 9: Provincias de Morona Santiago y Zamora Chinchipe.

Zona 10: Provincia de Galápagos.

Zona 11: Provincia de Manabí

Zona 12: Provincias de Napo y Pastaza

Como se puede apreciar existen en la actualidad menos Zonas de medición que en la resolución emitida por la Ex Superintendencia de Telecomunicaciones que como se ha dicho ya se encuentra también derogada igual que las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014.

En el Registro Oficial, Edición Especial, N° 542, se publica la Resolución 03-03-ARCOTEL-2018, por la cual en su Disposición Derogatoria Primera manifiesta:

PRIMERA.- Derogase las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014, TEL-0458-16-CONATEL-2014, ST-2014-0035 y ARCOTEL-2017-0015

Por todo lo expuesto existe no solo nuevos parámetros de medición sino que además existen nuevas áreas que no pueden ser juzgadas administrativamente por las consideraciones anteriores.

La publicación de la norma el Registro Oficial constituye su entrada en vigencia y se considera una especie de partida de nacimiento, en cambio su derogatoria en referencia a los parámetros anteriores, significa eliminarle del mundo jurídico, o en otras palabras es su partida de defunción.

La regulación y el control bajo estos nuevos parámetros le corresponde a la ARCOTEL, entonces puede este organismo emitir normas de carácter general en materias propias de su competencia y estas deben ser acatadas por todos quienes se encuentran inmersos en la prestación de los servicios y así lo determina la siguiente disposición constitucional:

Art. 132.- La Asamblea Nacional aprobará como leyes las normas generales de interés común. Las atribuciones de la Asamblea Nacional que no requieran de la expedición de una ley se ejercerán a través de acuerdos o resoluciones. Se requerirá de ley en los siguientes casos:

6. Otorgar a los organismos públicos de control y regulación la facultad de expedir normas de carácter general en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales.

Hay otros aspectos desde el punto de vista jurídico que se deben considerar en la emisión de la presente resolución y que son:

Toda norma jurídica tiene un ámbito temporal de validez. Ahora bien, el problema de la vigencia temporal del Derecho se plantea cuando una norma es modificada o subrogada por otra, pues, entonces corresponde determinar si la nueva ley debe aplicarse:

- a) a los hechos jurídicos producidos con anterioridad a ella
- b) a los efectos producidos de esos hechos
- c) solamente a los hechos futuros.

Hay que tener presente para ello los siguientes principios conjugadamente:

- La tutele judicial efectiva con sujeción a los principios de inmediación y celeridad.

a.- Indudablemente no existe posibilidad de que se juzguen hechos producidos con anterioridad a la vigencia de la Resolución 03-03-ARCOTEL-2018, pues la misma retira de la vida jurídica las resoluciones 042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014, además que se estaría ya juzgando hechos producidos anterioridad o hechos consumados.

b.- Tampoco se cree procedente que se aplique a hechos producidos como consecuencia de su vigencia, Resoluciones 042-01-CONATEL-2014 y TEL-0458-16-

CONATEL-2014), pues la Resolución 03-03-ARCOTEL-2018, traza nuevos parámetros y fija nuevas áreas de medición, por lo que se podría entrar en contradicción entre normas anteriores y posteriores; sin embargo, al no haber una disposición transitoria que permita la continuación de causas anteriores con legislación vigente a la época, tampoco se puede controlar hechos anteriores que se hayan producido como consecuencia.

c.- Se debe aplicar el principio general del derecho que la ley rige solo para lo venidero y no tiene efecto retroactivo.

Todo lo manifestado anteriormente debería cumplirse so pena de incurrir en la violación de principios constitucionales como el de la tutela judicial efectiva con sujeción a los principios de inmediación y celeridad.

A la inmediación se la debe entender como la presencia de las partes para la evacuación y evaluación de los medios de prueba y las constancias existentes dentro del procedimiento.

En cambio el principio de celeridad se entiende el actuar en el procedimiento a tiempo, estableciendo plazos razonables con el objeto de conseguir una solución a los problemas presentados, mucho más cuando existe de por medio afectados directos por el servicio como son los clientes abonados o usuarios y además se debe entender y comprender que el servicio de telecomunicaciones constituye un servicio público de acuerdo a la constitución y por lo tanto se debe buscar que los concesionarios, de manera oportuna procedan a corregir los errores o mejoren los parámetros de prestación de los servicios en beneficio de los usuarios.

Es decir que el control debe ser oportuno y conseguir que los servicios se presten con calidad en mejora del mismo y de los usuarios, clientes o abonados.

Sin más que analizar y en respeto del principio de irretroactividad de la norma, la vigencia de la ley en el tiempo, el respeto al principio de tutela judicial efectiva, es que se debe proceder al archivo del presente procedimiento administrativo.

Sin embargo de lo anterior, considero necesario hacer una referencia al Informe Técnico IT-CZO2-AA-2018-0031, que analiza la **CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-057, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2018-013600-E DE 26 DE JULIO DE 2018**, el mismo que es elaborado por el Ing. Marcelo Filian y que en la parte fundamental manifiesta:

4.- CONCLUSIÓN.-

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la Operadora de Servicio Móvil Avanzado OTECEL S.A, NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-057 de 04 de julio de 2018, puesto que, la operadora OTECEL S.A., de acuerdo a los valores informados en los Formatos SMA-C-QoS-5 "Parámetros de Calidad General" y SMA-C-QoS-5.8 "PORCENTAJE DE LLAMADAS CAÍDAS (CÓDIGO 5.8)(1.8)" a través de su SAAD para el primero, segundo, tercero y cuarto trimestre del 2016 conforme

a las Resoluciones TEL-042-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014 y TEL-0458-16-CONATEL-2014 de 27 de junio de 2014, no alcanza los valores objetivos para las siguientes zonas:

El Informe desde el punto de vista técnico tiene la conclusión concluye que no se ha desvirtuado técnicamente en hecho señalado en el Acto de Apertura ARCOTEL-CZO2-2018-057, de 04 de julio del 2018; sin embargo, en el análisis de atenuantes y agravantes el referido informe recomienda:

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constante en los numerales 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la respectiva Resolución.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, es procedente desde el punto de vista técnico que se tome en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y se recomienda que se considere en el análisis jurídico.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico en las circunstancias agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que se recomienda que este aspecto se considere en el análisis jurídico.

Es decir que de acuerdo a lo determinado en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la ARCOTEL puede abstenerse de imponer una sanción, tanto más que no existen circunstancias agravantes que considerar

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 Informe Técnico IT-CZO2-AA-2018-0031 y Jurídico ARCOTEL-2018-JCZ2-R-0047, de 20 de septiembre de 2018 suscritos por los profesionales técnico y jurídico respectivos.

Artículo 2.- DETERMINAR que la empresa Operadora OTECEL S.A., que ha comparecido al presente procedimiento por intermedio de su apoderado espacial Hernán Ordóñez Castro, que es concesionaria por parte del Estado para restar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida Simón Bolívar y Vía a Nayón del Distrito Metropolitano de Quito, por el momento se le debe eximir de responsabilidad, por la entrada en vigencia de los nuevos parámetros de calidad determinados en Resolución 03-03-ARCOTEL-2018.

Artículo 3.- DISPONER que la empresa Operadora OTECEL S.A., observe la nueva normativa que sobre índices de calidad a emitido el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 4.- 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 el Director Ejecutivo 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 5.- NOTIFICAR a la empresa Operadora OTECEL S.A., representada en este procedimiento por el señor Hernán Ordóñez Castro, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida Simón Bolívar y Vía a Nayón; 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 21 de septiembre de 2018.


Ing. José Francisco Freire
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