

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2019-0083

ORGANISMO DESCONCENTRADO:
COORDINACIÓN ZONAL 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL

ING. TITO ANTONIO AGUIRRE QUEVEDO
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES:

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

De conformidad con lo que determina el Código Orgánico Administrativo en el artículo 260, se dicta el acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sustanciado con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, en contra de la compañía CONECEL S.A.

1.1. DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

INFORMACIÓN GENERAL. -

SERVICIO:	MÓVIL AVANZADO
RAZÓN SOCIAL:	CONSORCIOECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL
RUC:	1791251237001
REPRESENTANTE LEGAL:	MARCO ANTONIO CAMPOS GARCÍA
CÉDULA:	0924357916
DOMICILIO:	Av. Amazonas N44-105 y Río Coca
CIUDAD:	Distrito Metropolitano de Quito

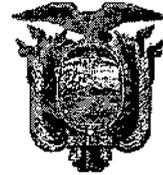
1.2. TÍTULO HABILITANTE

Con fecha 26 de agosto de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales, celebrado entre: la Ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. (En adelante CONECEL), con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008.

1.3. FUNDAMENTO DE HECHO

DOCUMENTO A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO EL INFORME TÉCNICO

Mediante el memorando Nro. ARCOTEL-CZ5G-2019-0671-M de 14 de agosto de 2019, la Unidad de Control de la Oficina Técnica Galápagos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento el Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019, correspondiente al análisis de los eventos suscitados el 02



de agosto de 2019, en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, relacionados con la prestación del Servicio Móvil Avanzado de la operadora CONECEL S.A., documento técnico que reporta lo siguiente:

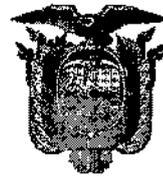
CASO DE INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADA DETECTADA POR ARCOTEL

OPERADORA:	CONECEL S.A.
CIUDAD:	Puerto Ayora
PROVINCIA:	Galápagos
INICIO DE LA INTERRUPCIÓN:	02 de agosto de 2019 / 20H17 (GMT-05:00)
FIN DE LA INTERRUPCIÓN:	02 de agosto de 2019 / 22H44 (GMT-05:00)
DURACIÓN:	Dos horas con veinte y siete minutos (02:27:00)
AFECTACIÓN:	Pérdida de servicio en la ciudad de Puerto Ayora - Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén, Alborada.

El análisis para determinar la interrupción, se basó en los eventos generados por los equipos de medición (RTU) del sistema SAMM que posee la Oficina Técnica Galápagos y que se encuentran instalados en la isla Santa Cruz y San Cristóbal y además mediante dispositivos móviles activados en la red de operadora CONECEL S.A. El Sistema Autónomo de Medición de Redes Móviles (SAMM), es un conjunto de equipos (RTU) instalados en varias zonas del país, los cuales efectúan mediciones de calidad del Servicio Móvil Avanzado, es decir, estos equipos de forma permanente, las 24 horas del día por los 7 días de la semana (24/7), están ejecutando pruebas de llamadas, SMS y datos móviles (PING, FTP, HTTP); generando además un reporte periódico de eventos y mensajería que arroja los equipos RTU; Informe Técnico en el que concluye textualmente: " En base a lo expuesto se concluye que: Se detectó un evento de interrupción no programada del Servicio Móvil Avanzado correspondiente a la operadora CONECEL S.A., el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), afectando principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén, Alborada, en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos ..."

2. ACTO DE APERTURA

En conocimiento de los hechos reportados por la Unidad de Control de la Oficina Técnica Galápagos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su calidad de Función Instructora, inició el respectivo procedimiento administrativo sancionador en contra de la compañía CONECEL S.A., de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, mediante Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002



de 20 de agosto de 2019, notificado el 23 de agosto de 2019, a fin de investigar y comprobar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico No IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019, así como la responsabilidad de la compañía CONECEL como prestadora del Servicio Móvil Avanzado en el incumplimiento detectado.

En el Acto de Inicio se puso en conocimiento de la compañía CONECEL entre otros aspectos, el análisis jurídico referente al caso materia del procedimiento administrativo sancionador, del cual se cita lo siguiente:

"(...) De acuerdo a lo establecido en 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 establecido 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 prestar 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 obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales y con sustento en las disposiciones expuestas, según Memorando Nro. ARCOTEL-CZ5G-2019-0671-M, de 14 de agosto 2019 e Informe Técnico No IT-CZ5G-C-2019-0125 del 14 de agosto de 2019, en los que se determina que: "Se detectó un evento de interrupción no programada del Servicio Móvil Avanzado correspondiente a la operadora CONECEL S.A., en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén, Alborada."

El artículo 83 de la Constitución de la República consagra entre los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, el acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

En este sentido, el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, las de: 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; 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Del análisis efectuado, en el Informe Técnico No. IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019 con el objeto de garantizar el servicio público que presta la Compañía



CONECEL S.A. Conforme lo previsto en la Constitución en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en el título habilitante, se desprende que de los hechos relacionados la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL, detectó una interrupción no programada ni autorizada del Servicio Móvil Avanzado ocurrida el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén, Alborada, ciudad Puerto Ayora, provincia de Galápagos, con una duración de dos horas con veinte y siete minutos (02:27), por lo que se podría determinar que la operadora CONECEL S.A., recaería en la infracción tipificada en el artículo Art. 118 de las Infracciones de segunda clase literal b. numeral 1.- "Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante.", lo que es concordante con lo establecido en el Título Habilitante Numeral 34.2 de la Cláusula 34 que menciona.- "Continuidad de los Servicios Concesionados.- Salvo los casos previstos en este Contrato, la Sociedad Concesionaria no podrá interrumpir, suspender o discontinuar la prestación de los Servicios Concesionados, en todo o en parte, sin autorización previa de la SENATEL, la misma que entrará en vigencia una vez notificada la SUPTEL."; 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 Orgánica de Telecomunicaciones..."

3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

3.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

Quien suscribe tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador según acción de personal No 583, que rige a partir del 24 de agosto de 2019.

3.2. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

"Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores



estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley." (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

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

3.3. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

Artículo 144.- "Competencias de la Agencia. - Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la



prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)"

3.4. 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. (...)"

3.5. RESOLUCIONES ARCOTEL:

Resolución No. 11-10-ARCOTEL-2019 de 30 de abril de 2019

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el Artículo 2 resuelve: *"Designar al magister Ricardo Augusto Freire Granja como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables."*

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:

"...Art. 1.- Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su



base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPITULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Art. 8.- De la Estructura Orgánica

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

2 NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

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..."

Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 27 de agosto de 2019

"... ARTÍCULO UNO. - Disponer que los y las Directores Técnicos Zonales, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el Coordinador Zonal.

ARTÍCULO TRES.- Disponer a los/las Directores Técnicos Zonales, designen el/la servidor/a público responsable del cumplimiento de la función instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, el servidor público designado, deberá emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de las actuaciones previas a la emisión de la resolución del procedimiento administrativo sancionador.

ARTÍCULO SEIS. - En el caso de actuaciones y dictámenes generados por la función instructora de la Oficina Técnica de Galápagos, la función sancionadora será ejecutada por el Director Técnico Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien designará al servidor público responsable del cumplimiento de la función instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a esa jurisdicción zonal..."



Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2019-1494-M de 30 de agosto de 2019, suscrito por el Ing. Tito Antonio Aguirre Quevedo, Director Técnico Zonal 5, en el cual se designa al Ing. Oscar Jaya Sánchez, como el Responsable de dar cumplimiento a las actividades inherentes a la función Instructora, contemplada en el Código Orgánico Administrativo COA, en los procesos que se llevan a cabo en la Oficina Técnica de Galápagos.

4. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

4.1. 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)

4.2. 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.". Suscripción aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores".

"Artículo 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: (...) **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. (...)**" (El subrayado me pertenece)

"Artículo 36.- **Tipos de Servicios.** - Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión: (...)

"1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuario."

"Artículo 22.- **Derechos de los abonados, clientes y usuarios.**

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia."



"Artículo 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 se 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."

"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."

4.3. CONTRATO DE CONCESIÓN PARA EL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE LA OPERADORA CONECEL S.A.

Numeral 34.2 de la Cláusula 34 menciona. - **"Continuidad de los Servicios Concesionados.** - Salvo los casos previstos en este Contrato, la Sociedad Concesionaria no podrá interrumpir, suspender o discontinuar la prestación de los Servicios Concesionados, en todo o en parte, sin autorización previa de la SENATEL, la misma que entrará en vigencia una vez notificada la SUPTEL".

5. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

a. Presunta Infracción.

La LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, establece como infracción de segunda clase la siguiente:

"Art. 118.- Infracciones de segunda Clase. - (...) **b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:**

(...) **1. Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la normativa secundaria y en los títulos habilitantes.**"(Lo subrayado me pertenece)

b. Sanción.

"Artículo 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: (...)



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

En lo relativo a los atenuantes y agravantes la Ley de la materia señala:

Art. 130.- Atenuantes.

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. *No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.*
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.*
3. *Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.*
4. *Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.*

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

Art. 131.- Agravantes.

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

1. *La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.*
2. *La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.*
3. *El carácter continuado de la conducta infractora.*

6. ANALISIS DE FONDO.

6.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO:

Mediante Oficio No. GR-01325-2019 de 03 de septiembre de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019, el señor Víctor Manuel García Talavera, en calidad de Apoderado Especial de la compañía CONECEL, conforme lo justifica con la copia certificada del poder especial que adjunta, dentro del término de diez días concedido para el efecto, da contestación al Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019.

8



• DENTRO DE ASPECTO TÉCNICO LA OPERADORA MANIFIESTA LO SIGUIENTE:

Mediante oficio GR-01325-2019 ingresado con hoja de trámite Nro. ARCOTEL -DEDA-2019-014758-E el 04 de septiembre de 2019, la operadora CONECEL S.A, presenta sus alegatos al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019.

(...)

II

DE LA INEXISTENCIA DE INTERRUPCIÓN DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO

El contrato de concesión ut supra, en su Capítulo VIII referente a la prestación de los servicios concesionados, señala como obligaciones:

34.1 La Sociedad Concesionaria está obligada a prestar los servicios concesionados sobre la base de los siguientes principios: Eficiencia, responsabilidad, Universalidad, accesibilidad, continuidad y calidad, conforme a lo previsto en el presente contrato (...)

En tal sentido, manifiesta el Anexo 1 previsto del contrato ut supra referente a Definiciones:

Interrupción: Se entiende como Interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio.(el subrayado me pertenece)

Señor Instructor, lo acontecido bajo los presupuestos de hecho referidos por las áreas técnicas y jurídicas en sus respectivos memorandos, evidencian congestiones, que no causaron discontinuidad del servicio en las zonas descritas y en el tiempo descrito en el Acto de Inicio. La evidencia de ello, lo constituyen los informes sobre tráfico de voz y datos que presentamos con relación a los diferentes sitios que brindan servicio a la población de Puerto Ayora de la Provincia de Galápagos, en los cuales se detalla el comportamiento del tráfico en el día observado por ARCOTEL así como también el tráfico en un día equivalente:

(...)

Señor Instructor mediante un ejercicio inferencial de los gráficos expuestos ut supra, se evidencia irrefutablemente que aunque efectivamente existen indicios de degradación entre las 21:00 y 22:00 horas del viernes 2 de agosto de 2019, las radiobases dispuestas a la población de Puerto Ayora estuvieron continuamente disponibles para transportar información (voz, datos,) por medio de la red del Servicio Móvil Avanzado de mi Representada, antes, durante y después de las horas señaladas por su Despacho en el Acto de Inicio. Indicio técnico que no deja lugar a dudas que el presupuesto mínimo necesario para reprochar a CONECEL con un proceso sancionatorio, no se cumplió.



La Unidad Terminal Remota o RTU por sus siglas en inglés, contiene múltiples dispositivos de prueba que permite tareas de evaluación comparativa de redes, optimización de red, monitoreo de calidad de servicio, entre otras, sin embargo, en ningún manual de este tipo de dispositivos se establece como funcionalidad directa, el detectar problemas por medio de estos equipos en materia de discontinuidad de la red evaluada; por lo tanto, el medio de prueba implementado para afirmar una presunción de responsabilidad es inconducente.

Sin perjuicio de lo indicado, y de conformidad a lo expuesto mediante informe de nuestra área técnica, el día 02 de agosto de 2019, el Servicio Móvil Avanzado brindado por CONECEL en Puerto Ayora presentó una congestión de red como producto de la inhibición del enlace satelital Herradura - PtoBmoreno, cuyo tráfico fue conmutado de manera automática al enlace satelital Duran - Puerto Ayora debido a la redundancia existente (Anillo), sin embargo, al incrementar la utilización del servicio se presentó una saturación del enlace Duran - Puerto Ayora, provocando congestión en las radiobases que cubren Galápagos, más a ningún momento existió interrupción alguna, aquí cabe reiterar nuevamente lo que el Contrato de Concesión define como una interrupción del servicio:

Interrupción: Se entiende como interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera Interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por Interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio. (el subrayado me pertenece)

La congestión presentada en la red de CONECEL fue atendido por personal de mantenimiento y solventado con el reinicio del enlace satelital Herradura - PtoBmoreno, tal como se detalle en el informe técnico adjunto como Anexo 2, mismo que se adjunta como prueba.

Es preciso indicar Que la recomendación UIT Y.1221 define:

"La congestión se define como un estado de los elementos de red (por ejemplo: router, switches) durante el cual la red no está apta para satisfacer los objetivos de calidad de funcionamiento de la red y los compromisos de la QoS negociadas para el flujo ya establecido"

Señor Instructor tomando como referencia lo establecido dentro del Título Habilitante de CONECEL, la congestión, percibida por los usuarios como un deterioro de la calidad en la prestación del servicio no es considerado como una interrupción del mismo, puesto que la red de mi Representada se encontraba disponible para brindar servicios de voz y datos a los abonados y ellos podían hacer uso del servicio aunque no con la calidad esperada; adicionalmente es importante señalar que los mismos mensajes de capa 3 presentados en el informe técnico de ARCOTEL hacen referencia a advertencias por congestión tal como se indica en la imagen siguiente tomada de dicho informe. (...)

Como evidencia de lo indicado en el párrafo anterior, se presenta a su Despacho como Anexo 3 los CDRS de voz y datos obtenidos en las estaciones que brindan cobertura a Puerto Ayora durante las horas señaladas en el informe técnico (20H17-



22h44) e incluso CDRS de los números desde los cuales la Oficina Técnica de Galápagos realizó las verificaciones, identificándose que la red aunque congestionada estuvo disponible para los abonados y por lo tanto no existió el corte de la continuidad del servicio mencionado en su informe.

Evidenciado técnicamente que los hechos expuestos en vuestro acto de inicio, no se configuran como interrupción del servicio no autorizada, sino más bien una congestión, procedemos a exponer los efectos jurídicos de ello. (...)"

• **DENTRO DE ASPECTO JURÍDICO LA OPERADORA MANIFIESTA LO SIGUIENTE:**

(...)

III. DEL SISTEMA CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y GARANTIAS.

Señor Instructor, la Constitución vigente, cuyo Artículo 1 proclama un Estado Constitucional de Derechos y de Justicia, instituye un régimen garantista para la protección de los derechos de las personas, como un deber consustancial del Estado (Art. 3); y, asume la traslación de los principios del Derecho Penal al ámbito del Derecho Administrativo Sancionador, según se desprende del Art. 76 en sus distintos numerales: numeral 2 (presunción de inocencia), numeral 3 (principio de reserva de ley y tipicidad), numeral 4 (legalidad probatoria), numeral 5 (retroactividad de la norma penal más favorable), numeral 6 (proporcionalidad de la pena), numeral 7 (non bis in ídem), etc.

Esta traslación de principios propios del Derecho Penal hacia el Administrativo Sancionador que consagra la Constitución, ofrece un fundamento consistente para que la legislación secundaria reconozca el principio de culpabilidad en la regulación de las infracciones administrativas y comporta para la autoridad pública una obligación de aplicar ese principio al momento de imponer sanciones a los particulares.

El régimen de infracciones y sanciones que prevé la Ley Orgánica de Telecomunicaciones instituye el principio de culpabilidad, para el caso de las infracciones de segunda y de tercera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes. Así consta en la tipicidad de la interrupción del servicio, por causas imputables al prestador de servicios (Art. 118 lit. b No. 1), o cuando señala como infracción a la interrupción de servicios prestados por otros prestadores "de manera deliberada" (Art. 120 lit. b, No. 4).

El establecimiento de circunstancias atenuantes y agravantes de los Arts. 130 y 131 que evalúan el comportamiento del infractor, son ejemplos adicionales que redundan en la conclusión de que estas infracciones administrativas no se rigen por un principio de responsabilidad objetiva sino de carácter subjetivo, y que reiterados elementos permiten afirmar la plena recepción del principio de culpabilidad y de responsabilidad subjetiva en la valoración de ciertas conductas tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.



IV. DEL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SUBJETIVA

Es de nuestro interés supremo el exponer y analizar los elementos que constituyen requisito sine qua non a fin de atribuir una consecuencia jurídica sancionatoria, los cuales se constituyen en Tipicidad, Antijuridicidad y culpa.

A lo largo de nuestra contestación llevaremos a su Despacho a evidenciar que por circunstancias ajenas a la voluntad de CONECEL, existen los eximentes de responsabilidad administrativa suficiente para justificar y motivar la falta de tipicidad, antijuridicidad y por consiguiente la exclusión de culpabilidad de CONECEL en el presente expediente. Desencadenado irremediabilmente en la inimputabilidad y enervando el reproche que el derecho hace a las conductas contrarias al ordenamiento jurídico.

Es así, como usted en la evacuación de nuestros alegatos, resguardando los derechos constitucionales de CONECEL, no podría determinar una consecuencia sancionatoria si previamente no ha agotado cada uno de los elementos constitutivos de la infracción, requisito fundamental para el ejercicio de la potestad punitiva de la Administración y del derecho sancionatorio en general, de tal forma que no exista duda razonable sobre la culpabilidad y responsabilidad del imputado; caso contrario, aplicando el principio universal y constitucional del debido proceso, in dubio pro reo / in dubio pro administrado y la duda razonable, la autoridad deberá ratificar el estado de inocencia del administrado.

De lo expuesto, nos permitimos reafirmar, que la supuesta acción u omisión imputada a CONECEL, debe ser típica, antijurídica y culpable para que de ésta forma sea reprochada por el derecho, es decir, que sea punible; en tal virtud, analizamos uno por uno estos elementos afin de determinar si en el caso concreto éstos concurren de forma ideal, dando lugar a una infracción administrativa que acarree una sanción al administrado.

• DE LA TIPICIDAD. ANTIJURICIDAD y CULPA

Para que exista una infracción es imprescindible que exista un acto que exteriorice la conducta humana, el cual puede ser una acción o una omisión, constituyéndose éste, en el núcleo central del ilícito.

i. Tipicidad

Este elemento es de suma importancia ya que la conducta que se exterioriza mediante el acto debe adecuarse a la infracción tipificada como tal en la ley (Artículo 29 COA); por tal motivo, la tipicidad se encuentra íntimamente vinculada con el principio de legalidad y el aforismo latino *Nullum crimen, nulla poena sine praevia lege* el cual consagra que no existe infracción ni pena sin que previamente ambas estén contempladas en la ley.

Al respecto, el Doctor Ernesto Albán Gómez en su obra *Manual de Derecho Penal Ecuatoriano* señala que:

"(...) Así pues, el acto concreto, ejecutado por el sujeto activo, debe acomodarse plenamente a esa descripción hipotética. La tipicidad, es



precisamente la identificación plena de la conducta humana con la hipótesis prevista y descrita en la ley. En ese caso, estaremos frente a un acto típico."

La doctrina es clara al señalar que el presunto infractor debe adecuar su comportamiento al tipo contemplado en la ley, para que, de esta forma, pueda determinarse la culpa del sujeto activo respecto del ilícito, y, por ende, imponerse la sanción prevista para el caso.

En tal virtud, para que el comportamiento de CONECEL se subsuma en la infracción contenida en el Artículo 118 de la Lot como ordena la norma y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 195 numeral 1 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), éste debe ser imputable al administrado, es decir, debe ser responsable del cometimiento del mismo.

Señor Instructor, cual es el hecho típico que vuestras Dependencias pretenden imputar a CONECEL a) ¿la congestión suscitada en el territorio y en las horas señaladas en los hechos? b) ¿No prever una congestión atípica en horarios atípicos? Es pertinente tal como se expuso ut supra, que el encuadramiento de la conducta en la norma debe ser evidente e individual.

Señor Instructor, al existir tráfico en las horas y territorio en el que se produjo la supuesta interrupción del servicio, no existe una interrupción no programada.

ii. Antijuridicidad.

El acto adecuado al tipo establecido en la ley como infracción debe efectivamente ser contrario a derecho, es decir, antijurídico, siendo el examen de antijuridicidad la comparación entre el derecho y el comportamiento efectuado por el infractor, hecho lo cual, se perfecciona la concurrencia de este elemento constitutivo de las infracciones.

García Falconí acerca de este elemento de la infracción manifiesta que,

"En cuanto a la antijuridicidad, el esquema positivista en el que se asentaba el causalismo, no podía dejar de presentar sus rasgos fundamentales, pues a la misma la asimila al concepto de ilegalidad. Si bien Van Liszt atribuye dos formas de antijuridicidad, esto es ilegalidad formal e ilegalidad material, a la primera la concibe como el acto formalmente contrario al Derecho, en tanto que es transgresión de una norma establecida por el Estado, de un mandato o de una prohibición del orden jurídico (...)

De lo expuesto, se colige entonces que la antijuridicidad es un acto contrario al orden jurídico, el cual debe estar previamente tipificado como tal en la ley y el acto que realiza el agente debe subsumirse en dicha conducta para que pueda considerarse como antijurídica.

Señor Instructor, el propio Anexo 1 del Contrato de Concesión (fuente de derecho) de servicio móvil señala: No se consideran interrupciones al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como congestión, degradación por interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio."



Señor Instructor, al existir tráfico debidamente comprobado, ¿Cuál fue el comportamiento (acción y omisión) de CONECEL que se catalogue como Antijurídico?

iii. Culpabilidad

El presente elemento no es más que el reproche que el derecho hace a una persona determinada natural o jurídica, previa convergencia de los elementos anteriores por haber actuado e incurrido en un acto u omisión que se subsume en el tipo o conducta tipificada en la ley como antijurídica; por lo tanto, cuando concurren estos elementos, se puede atribuir la responsabilidad al sujeto activo de la infracción volviéndolo imputable y, por tanto, sujeto de sanción. ¿Señor instructor, respetuosamente solicitamos se identifique cual es el reproche que puede hacer vuestro Despacho a CONECEL, por la congestión en la calidad del servicio, que no causo una interrupción o discontinuidad del servicio? ¿Es reprochable el no prever un hecho impredecible?

Alejandro Nieto, respecto de la culpabilidad en los procedimientos administrativos sancionadores manifiesta que,

"(...) para verificar la existencia de una infracción administrativa e imponer la sanción correspondiente, hay que recorrer un largo camino analítico, cuyo primer paso es la constatación de la antijuridicidad (contrastando a tal efecto los hechos cometidos con el Ordenamiento Jurídico, deducir una eventual contradicción entre ambos datos y descartar la presencia de causas de justificación) y a continuación examinar los presupuestos personales de culpabilidad. Porque, en definitiva, únicamente es sancionable y respetando, por descontado, el procedimiento legalmente establecido una acción antijurídica realizada por un autor culpable (...)"

El Tribunal Supremo Español mediante sentencia de 27 de mayo de 1996 para la imposición de una sanción administrativa, resolvió que,

"(...) no basta con que la infracción esté tipificada y sancionada, sino que es necesario que se aprecie en el sujeto infractor el elemento o categoría denominado culpabilidad. La culpabilidad es el reproche que se hace a una persona porque ésta debió haber actuado de modo distinto a como lo hizo. ¿Por qué es el elemento de la culpabilidad la exigibilidad de un comportamiento distinto al que tuvo el infractor? Sencillamente porque la norma que tipifica las infracciones y las sanciones no exige nunca comportamientos imposibles (...)"

De lo expuesto, podemos concluir que la doctrina y la jurisprudencia son claras al señalar que el ente sancionador debe verificar la concurrencia de todos los elementos que componen a la infracción para que ésta sea imputable al reo y, por consiguiente, imponer la sanción que corresponda; de no hacerlo o en caso de no verificarse la concurrencia de los factores descritos ut supra, cabe la duda razonable en favor del sindicado y esto trae consigo su absolución y declaratoria de inocencia..."



6.2. VALORACIÓN DE LA PRUEBA DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN:

Por cuanto la compañía CONECEL contestó y ejerció su derecho constitucional a la contradicción de las pruebas de cargo aportadas por la Administración, la Oficina Técnica Galápagos en aplicación de lo dispuesto en los artículos 193 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, relativas a la prueba, dispuso mediante providencia de 10 de septiembre de 2019, a las 14h00, notificada el 13 de septiembre de 2019, lo siguiente:

“...ORGANISMO DESCONCENTRADO - OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES. - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL- CZ5G-2019-0002, ACTO DE TRÁMITE DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO EN CONTRA DE LA COMPAÑÍA CONECEL S.A.- Puerto Ayora, martes 10 de septiembre de 2019, a las 14h00.- En mi calidad de Responsable de dar cumplimiento a las actividades inherentes a la función Instructora, contemplada en el Código Orgánico Administrativo COA, en los procesos que se llevan a cabo en la Oficina Técnica de Galápagos, con sustento en la Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, facultad designada mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-1494-2019 de 30 de agosto de 2019. DISPONGO: PRIMERO. - Agréguese al expediente la certificación de notificación constante en el memorando Nro. ARCOTEL-CZ5G-2019-0714-M de 27 de agosto de 2019 en el que se indica que se notificó en legal y debida forma a la empresa CONECEL S.A. el 23 de agosto de 2019. SEGUNDO.- Incorpórese al expediente el escrito presentado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019, en contestación al Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, por el señor Víctor Manuel García Talavera en su calidad de Apoderado Especial de la compañía CONECEL S.A.- TERCERO: Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la compañía CONECEL presenta alegatos técnicos y jurídicos, excepciones de fondo, aporta y solicita la reproducción y práctica de pruebas a su favor; Ordénese la **APERTURA DE UN PERÍODO DE PRUEBA por el plazo de treinta (30) días para su evacuación, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- CUARTO: Dentro del período de evacuación de pruebas se dispone: a) Obsérvese la autorización que concede el Apoderado Especial de la compañía CONECEL a los abogados Ma. Belén Cárdenas, Luis Fernando Guerra, y Gilberto Gutiérrez Perdomo, en razón de que suscriben el escrito, de conformidad con lo que establece el artículo 153 del Código Orgánico Administrativo; b) De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 193, 194 y 256 del Código Orgánico Administrativo, evacúese la prueba admitida hasta la finalización de la instrucción, téngase en cuenta como prueba a favor de la compañía CONECEL, las alegaciones técnicas y jurídicas que presenta en el escrito que se despacha y los documentos anunciados un vez que sean debida y oportunamente presentados; actúese y considérese a favor de la compañía CONECEL las pruebas documentales anunciadas en el ordinal V, letras a) y b) que se refieran a los hechos controvertidos; c) Considérense en lo que fueren aplicables las excepciones de fondo y la petición concreta formuladas en los puntos IV y VII del escrito que se despacha.- QUINTO: Sírvase disponer a un funcionario de la compañía CONECEL S.A. a fin de coordinar con la Unidad de Control de la Oficina Técnica Galápagos la ejecución de una Inspección Técnica en Sitio en el NOC principal de la operadora dentro del término de 10 días a partir de la presente**”



notificación, así como también entregar los CDRs completo prepago y pos pago que incluyan los campos fecha, duración, valor debitado, número de origen, número de destino, y estación base de origen del periodo comprendido del 26 de julio de 2019 y desde el 30 julio al 02 de agosto de 2019 de todas las Radio Bases que sirven a la ciudad de Puerto Ayora, información requerida dentro del término indicado.- **SEXTO:** Solicítese a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que "dentro del término de cinco (5) días remita a esta Oficina Técnica Galápagos, la información económica de los ingresos totales de la compañía CONECEL con RUC No. 1791251237001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio Móvil Avanzado conforme a su Título Habilitante".- **SÉPTIMO:** Téngase en cuenta el domicilio señalado por la compañía CONECEL para recibir sus notificaciones así como los correos señalados y la autorización que se realiza a los abogados defensores.- **OCTAVO:** Notifíquese a la compañía CONECEL en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio Eteco, en la ciudad de Quito, señalado expresamente para el efecto, así como también a las Unidad Técnica y Jurídica de la Oficina Técnica Galápagos, las cuales deberán pronunciarse a través de los informes correspondientes, sobre los descargos, alegatos y pruebas presentadas por la compañía CONECEL.- **NOVENO:** Se comisiona elaborar las comunicaciones a la Unidad Jurídica de la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL. La notificación de la presente providencia estará a cargo de la Unidad Financiera Administrativa de esta Oficina Técnica Galápagos. - CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE..."

Posteriormente, dentro del periodo de pruebas ordenado mediante providencia dictada el 10 de septiembre de 2019 a las 14H00, la compañía CONECEL mediante oficio GR-01427-2019, ingresado a la ARCOTEL mediante hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-015973-E el 26 de septiembre de 2019, CONECEL S.A., en cumplimiento a lo solicitado, entrega los CDRs según el requerimiento generado y además mencionada lo siguiente:

(...) *Importancia probatoria de los CDRs*

El Call Detail Record CDR (Registro de Llamada Detallada) son metadatos que se almacenan en las operadoras de servicios de telecomunicaciones cuando se inicia una llamada, se envía un mensaje de texto o se realiza un evento de navegación. Los datos que abarca un CDR son diversos como: fecha del evento, tipo, duración, número de origen y destino, estación base de origen del evento, entre otros. Dicho en otras palabras, un CDR es la "huella" o evidencia que deja la realización de un evento en la operadora, consecuencia del uso del servicio; estos no pueden ser alterados o manipulados.

Bajo la descripción antes citada de lo que es un CDR, no cabe duda que el medio técnico - probatorio sobre la existencia del servicio en un determinado territorio es un CDR, así pues si bien pudo existir una congestión del servicio lo que trajo como consecuencia que ciertas líneas presenten rechazos en la generación de eventos, la existencia de tan solo un registro de voz o datos generado entre las 20h17 a las 22h44 del 02 de agosto del 2010 es medio probatorio suficiente e irrefutable para demostrar que existió continuidad de servicio durante ese lapso de tiempo, desvirtuando la presunción de infracción.



6.3. DILIGENCIAS EVACUADAS:

En cumplimiento con lo dispuesto en la citada providencia de martes 10 de septiembre de 2019, constan en el expediente los siguientes documentos:

- Mediante oficio GR-01325-2019 ingresado con hoja de trámite Nro. ARCOTEL - DEDA-2019-014758-E el 04 de septiembre de 2019, la operadora CONECEL S.A, presenta sus alegatos al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019.
- Mediante oficio No. GR-01307-2019 de 17 de septiembre de 2019, ingresado en la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL- DEDA-2019-05418-E de 17 de septiembre de 2019, el señor Víctor Manuel García Talavera, en su calidad de Apoderado Especial de la compañía CONECEL, da contestación a la providencia 10 de septiembre de 2019, para que se coordine la Inspección Técnica en el NOC principal de CONECEL S.A, dentro del periodo probatorio ordenado.
- Con oficio No. GR-01427-2019 de 26 de septiembre de 2019, ingresado en la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-015973-E de la misma fecha, CONECEL, adjunta como elementos probatorios los siguientes documentos:
 - Se adjunta en Cd (anexo 1) los CDRs con los campos requeridos en providencia
- La Oficina Técnica Galápagos en atención al pedido de la operadora CONECEL, mediante providencia de 10 de octubre de 2019, a las 11h00, notificada vía correo electrónico el 14 de octubre de 2019, señaló para el día martes 15 de octubre de 2019, a las 16h30, para que se realice la presentación verbal de sus argumentos.
- A través del Memorando ARCOTEL-CZ5G-2019-0782 de 14 de octubre de 2019, la Unidad Técnica de la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por la compañía CONECEL en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019.
- El 15 de octubre de 2019 a las 16h30 (hora continental), se llevó a cabo la presentación verbal de argumentos solicitada por la compañía CONECEL, en la cual ejerció su derecho a la defensa, conforme consta del Acta respectiva y la presentación realizada en formato digital.
- Mediante providencia dictada el 16 de octubre de 2019 a las 16H45 y notificada a CONECEL a través del Oficio Nro. ARCOTEL-CZ5G-2019-0175-OF el 23 de octubre de 2019, se declara concluido el término para evacuación de pruebas.

6.4.- ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

Respecto a las pruebas presentadas por CONECEL, la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL, mediante el Memorando ARCOTEL-CZ5G-2019-0782 de 14 de octubre de 2019 emite el Criterio Técnico de fecha 14 de octubre de 2019 en el que manifiesta y concluye lo siguiente:



De lo expresado por CONECEL S.A., en la sección anterior esta área técnica expresa lo siguiente.

La operadora en su contestación manifiesta que el evento ocurrido el 02 de agosto de 2019, entre las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) y documentado mediante Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125, fue a causa de una congestión en el servicio de voz y datos que causó una degradación del servicio, afirma además, que las radiobases dispuestas a la población de Puerto Ayora estuvieron continuamente disponibles para transportar información (voz, datos,) por medio de la red del Servicio Móvil Avanzado, como evidencia de ello, remite informes sobre tráfico de voz y datos con relación a los diferentes sitios que brindan servicio a la población de Puerto Ayora. La operadora presentó gráficas del tráfico de voz y datos del 02 de agosto de 2019 y de un día equivalente que las analizaremos a continuación:

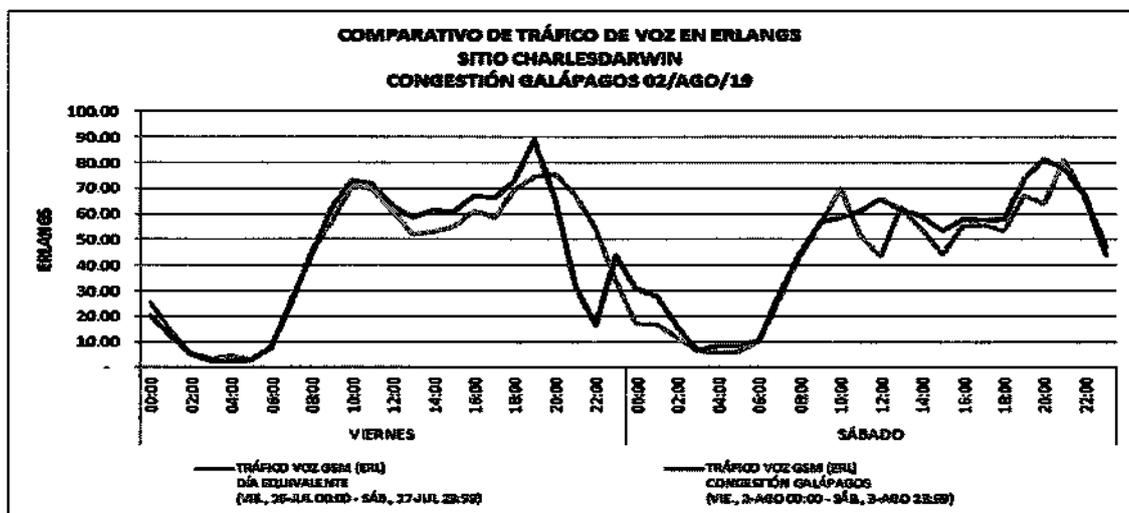


Figura 1. Gráfica presentada en el oficio GR-01325-2019. Comparativo de tráfico de voz en ERLANGS, del sitio Charles Darwin.

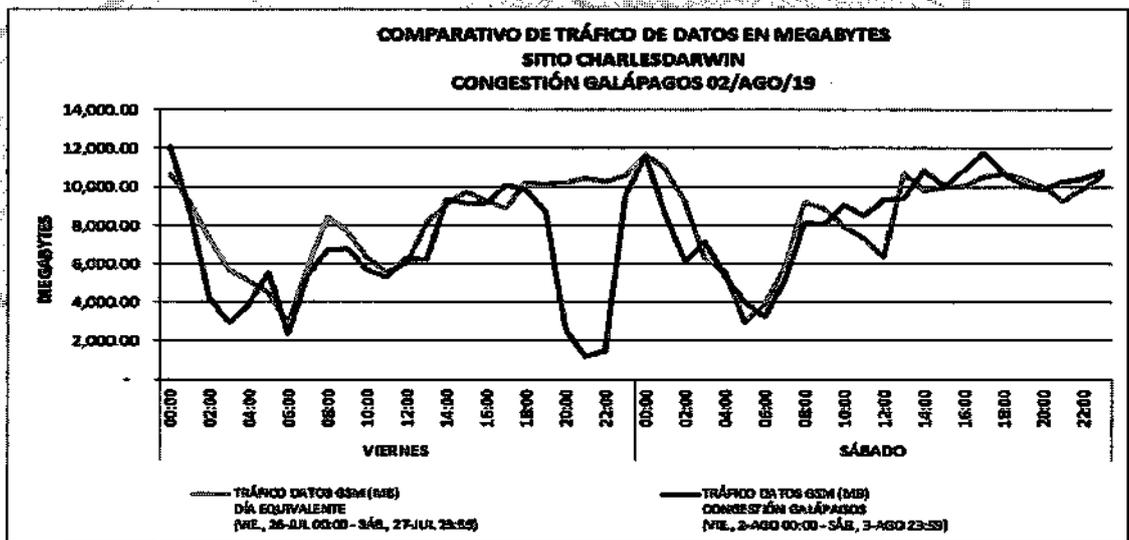


Figura 2. Gráfica presentada en el oficio GR-01325-2019. Comparativo de tráfico de datos en MEGABYTES, del sitio Charles Darwin.

La figura 1 y 2 corresponden a la comparación del tráfico de voz y datos de la estación Charles Darwin el 02 de agosto de 2019 con relación al 26 de julio de 2019. Para las dos figuras se aprecia claramente que a partir de las 20H00 aproximadamente existe una caída de tráfico el 02 de agosto de 2019.

Es la propia operadora quien manifiesta la existencia de congestión el 02 de agosto de 2019, dicha congestión se dio a causa de un exceso en la demanda del servicio, ya que mediante el "INFORME DE ATENCIÓN DE EVENTO EN GALÁPAGOS", que es parte del documento de contestación de la operadora (trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E el 04 de septiembre de 2019), CONECEL S.A., establece que: "El 2 de agosto de 2019, desde las 20:06 hasta las 22:52, se presentó congestión en las radiobases: PtoBmoreno, Algarrobos, Sancristobal, Tortugabay, Charlesdarwin y Puertoayora, ubicadas en San Cristóbal y Santa Cruz de la provincia de Galápagos". El citado informe menciona que la congestión de las radiobases PtoBmoreno, Algarrobos, Sancristobal, Tortugabay, Charlesdarwin y Puerto ayora que brindan servicio a las Islas de San Cristóbal y Santa Cruz de la provincia de Galápagos, se produjo por la inhibición del enlace satelital Herradura - PtoBmoreno y la saturación del enlace satelital Duran - Puerto ayora.

De manera técnica se entiende que producto de la Inhibición del enlace satelital Herradura - PtoBmoreno, aclarando que el telepuerto PtoBmoreno está ubicado en la Isla San Cristóbal, se generó una conmutación automática del tráfico al enlace satelital Duran - Puerto Ayora, el telepuerto Puerto Ayora está ubicado en la isla Sata Cruz; lo que provocó la congestión en las radiobases que brindan servicio en Galápagos.

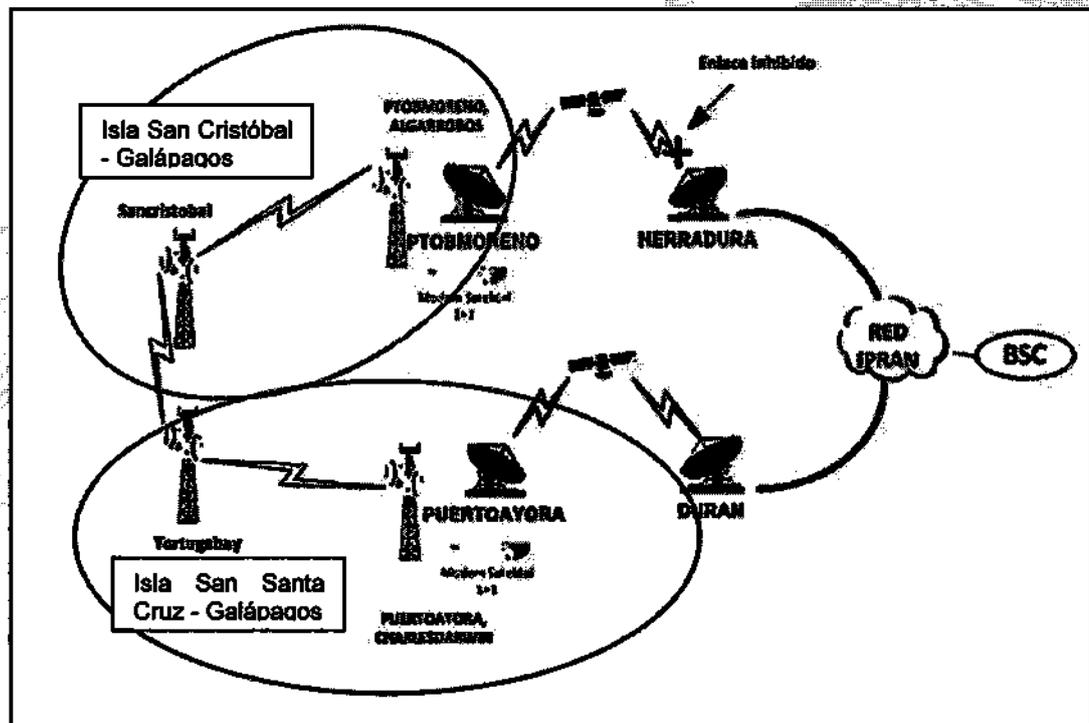


Figura 3. Diagrama de conexión de red.

La recomendación UIT, Rec. UIT-T E 800 (09/2008), define una interrupción como:



Interrupción; caída (del servicio).- Incapacidad temporal del servicio durante más de un periodo determinado, que se caracteriza por un rebasamiento de los límites fijados para, al menos, un parámetro esencial del servicio.

(...)

NOTA 2 – Una interrupción de un servicio también puede estar causada por la inhabilitación de las entidades utilizadas por el servicio o por motivos externos, como una alta demanda del servicio.

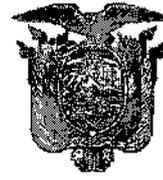
La recomendación de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), considera que una interrupción se puede dar por la alta demanda del servicio. Como lo explicamos anteriormente la inhibición del enlace satelital Herradura – Ptobmoreno, generó que todo el tráfico del servicio móvil avanzado de CONECEL S.A., que salía por este enlace satelital, se conmute hacia la isla Santa Cruz y salga por el enlace satelital Duran – Puertoayora; evidentemente todo este tráfico causó una alta demanda del servicio que tuvo que ser gestionado por el enlace satelital Duran – Puertoayora; esta demanda de tráfico como lo menciona la operadora pudo causar congestión, pero también pudo causar un caída total del servicio como lo indica la recomendación de la UIT, ya que al tener una gran cantidad de demanda y no contar con los recursos suficientes para gestionarlo se pudo producir a más de congestión una caída de servicio, siendo la propia operadora quien manifiesta la existencia de saturación del enlace satelital Duran – Puertoayora.

Para este caso particular basados en la gráficas presentadas por la operadora de sus estaciones base, se visualiza que dentro del periodo de tiempo que menciona el Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), existe una caída del tráfico en las radiobases que sirven a la ciudad de Puerto Ayora tanto de voz como de datos, esa caída de tráfico evidencia que la alta demanda del servicio que debía cursar únicamente por el enlace Duran – Puertoayora, provocó que la red no pueda gestionar toda esta demanda por este único enlace satelital, y por ende provocó una afectación al servicio; es así que se puede observar en las gráficas (figura 1 y 2) como el tráfico desciende en picada, pero nunca llegando a cero.

La inhibición del enlace satelital Herradura – Ptobmoreno, que para este caso dispone de una configuración en anillo y conmutó su tráfico por el enlace satelital Duran – Puertoayora, si pudo causar congestión en la red. En el hecho suscitado el 02 de agosto de 2019, la alta demanda del servicio pudo causar congestión y degradación al no disponer de la capacidad necesaria para atender un incremento de la demanda por un único enlace satelital. El "INFORME DE ATENCIÓN DE EVENTO EN GALÁPAGOS", que es parte del documento de contestación de la operadora (trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E el 04 de septiembre de 2019) detalle el evento de inhibición del enlace satelital Herradura – Ptobmoreno.

El Anexo 1 previsto en el contrato de concesión de CONECEL S.A., referente a Definiciones, establece:

8



"Interrupción: Se entiende como Interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por Interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio. Para el caso de Interrupciones causadas por fallas en las Radiobases (RBSs) se deberá reportar la interrupción indistintamente de que RBSs adyacentes puedan suplir el servicio. Para el resto de elementos se considerará Interrupción, cuando no existan otros elementos que puedan suplir el servicio."

El citado contrato establece: "(...) No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, (...)". En las pruebas que presenta la operadora del tráfico del 02 de agosto de 2019, se ve claramente que hay una caída de tráfico pronunciada en las radiobases que sirven a la ciudad de Puerto Ayora, eso quiere decir que hubo una afectación en los servicios, sin embargo dicha afectación técnicamente pudo haberse dado por una congestión, debido al aumento en la demanda, producto de la inhibición del enlace satelital Herradura – PtoBmoreno, por cuanto el enlace satelital Duran – Puertoayora no tugo la capacidad y recursos para gestionar la nueva demanda existente.

Con base a los CDRs (Registro de Llamada Detallada) remitidos por la operadora mediante hojas de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019 y Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-015973-E de 26 de septiembre de 2019, se realizó el análisis de los mismos, en donde se tomó como referencia el viernes 26 de julio de 2019, para compararlo con el tráfico cruzado el viernes 02 de agosto de 2019. El periodo analizado corresponde al registro de voz y datos del 26 de julio de 2019 y 02 de agosto de 2019, entre las 20H17 y 22H44. Se tomó como referencia del tráfico generado el campo "DURACIÓN" de los CDRs remitidos, obteniendo los siguientes resultados.

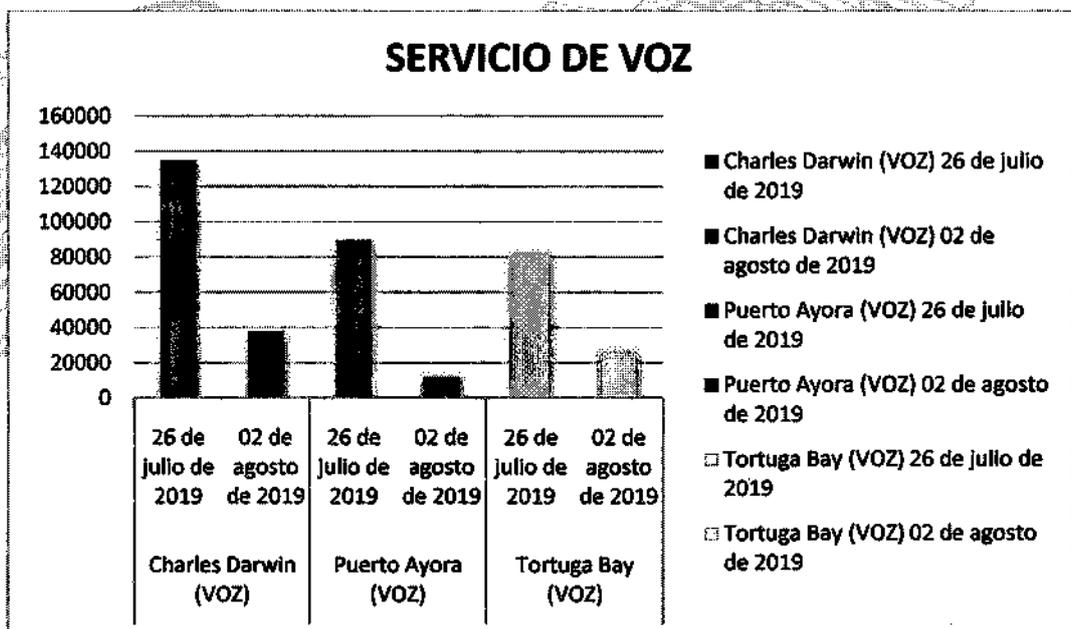


Figura 4. Diagrama de conexión de red.



Como se aprecia en la figura 4, es notoria la caída del tráfico el 02 de agosto de 2019 (20H17 - 22H44) en comparación de un día similar y normal de tráfico (26 de julio de 2019, 20H17 - 22H44). De la gráfico podemos destacar que lo siguiente.

- Únicamente un 28% del tráfico de la radiobase Charles Darwin que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 72% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se evidencia una afectación en el servicio de voz. (Ver figura 4 y 5).
- Únicamente un 13.3% del tráfico de la radiobase Puerto Ayora que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 86.7% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se constata una afectación en el servicio de voz. (Ver figura 4 y 6).
- Únicamente un 32.2% del tráfico de la radiobase Tortuga Bay que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 67.8% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se constata una afectación en el servicio de voz. (Ver figura 4 y 7).

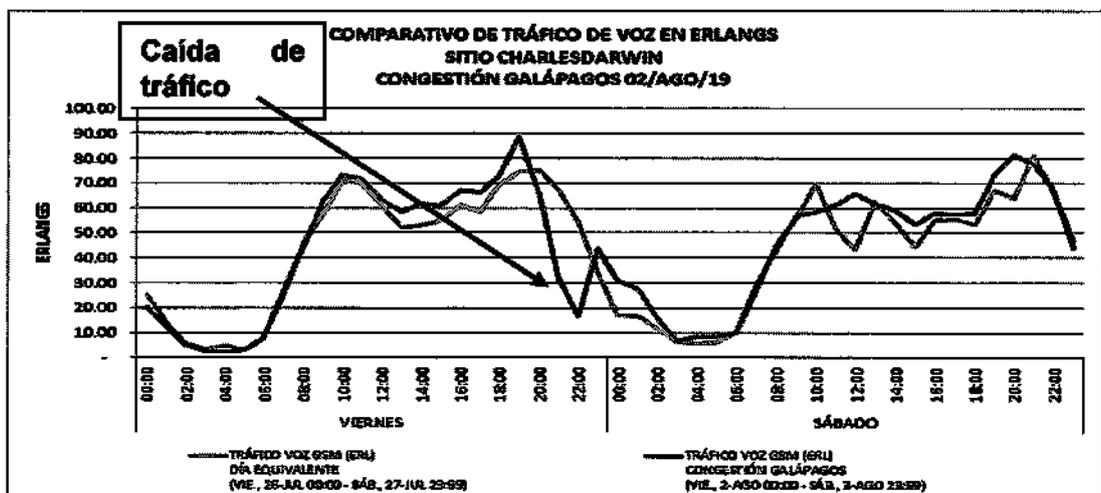


Figura 5. Tráfico de voz reportado por CONECEL S.A., Radiobase Charles Darwin.

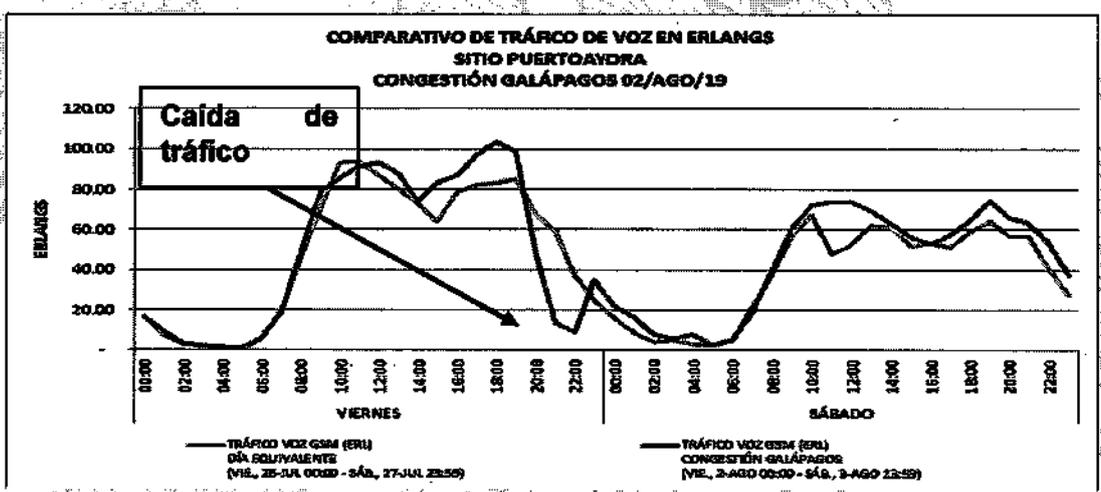


Figura 6. Tráfico reportado por CONECEL S.A., Radiobase Puerto Ayora.

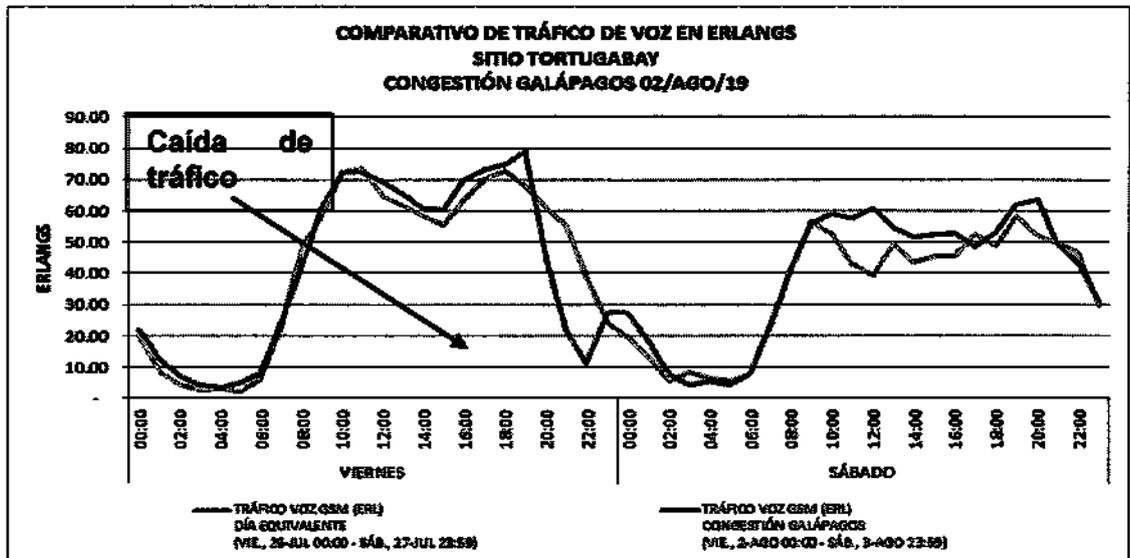


Figura 7. Tráfico reportado por CONECEL S.A., Radiobase Tortuga Bay.

La información de los CDRs analizados es concordante con las gráficas de tráfico que prestan la operadora (figuras 5, 6 y 7), y si tomados las tres estaciones base objeto de análisis se determina lo siguiente:

- Referente a las radiobases (Puerto Ayora, Charles Darwin, Tortuga Bay) que sirven a la ciudad de Puerto Ayora, Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén y Alborada, únicamente un 24.8% del tráfico de la radiobases que existió el 26 de julio de 2019 (20H17 - 22H44), se registró el 02 agosto de 2019 (20H17 - 22H44). Esto significa que aproximadamente un 75.2% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se evidencia una afectación y degradación en el servicio de voz.

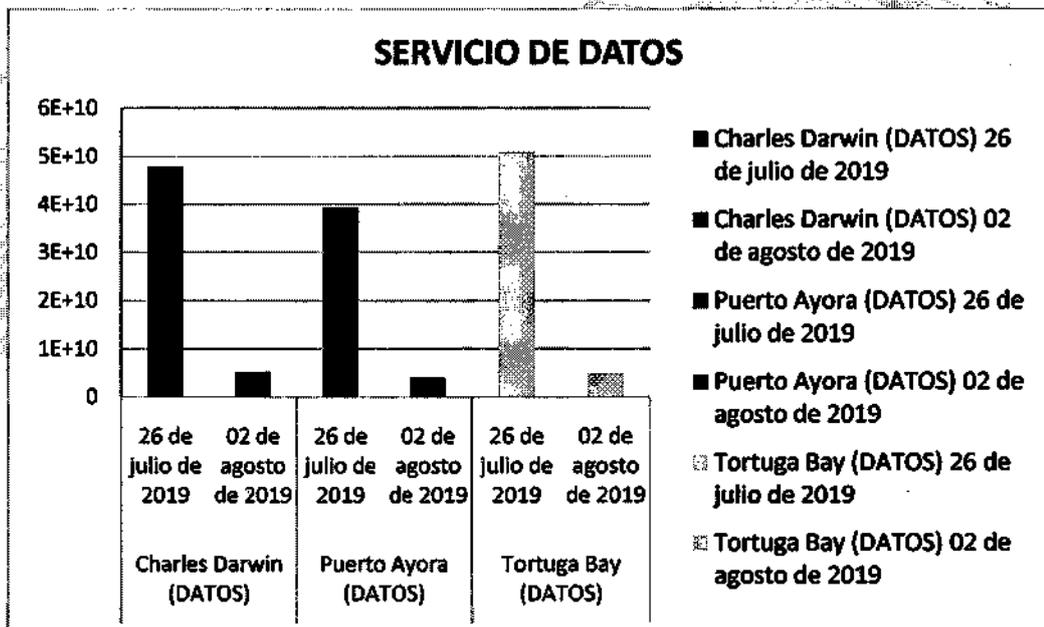


Figura 8. Diagrama de conexión de red.

Como se aprecia en la figura 8, es notoria la caída del tráfico el 02 de agosto de 2019 (20H17 - 22H44) en comparación de un día similar y normal de tráfico (26 de julio de 2019, 20H17 - 22H44). De la gráfico podemos destacar que lo siguiente.

- Únicamente un 10.8% del tráfico de la radiobase Charles Darwin que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 89.2% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se evidencia una afectación en el servicio de datos. (Ver figura 8 y 9).
- Únicamente un 10.1% del tráfico de la radiobase Puerto Ayora que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 89.9% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se constata una afectación en el servicio de datos. (Ver figura 8 y 10).
- Únicamente un 9.5% del tráfico de la radiobase Tortuga Bay que existió el 26 de julio de 2019, se registró el 02 agosto de 2019. Esto significa que aproximadamente un 90.5% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se constata una afectación en el servicio de datos. (Ver figura 8 y 11).

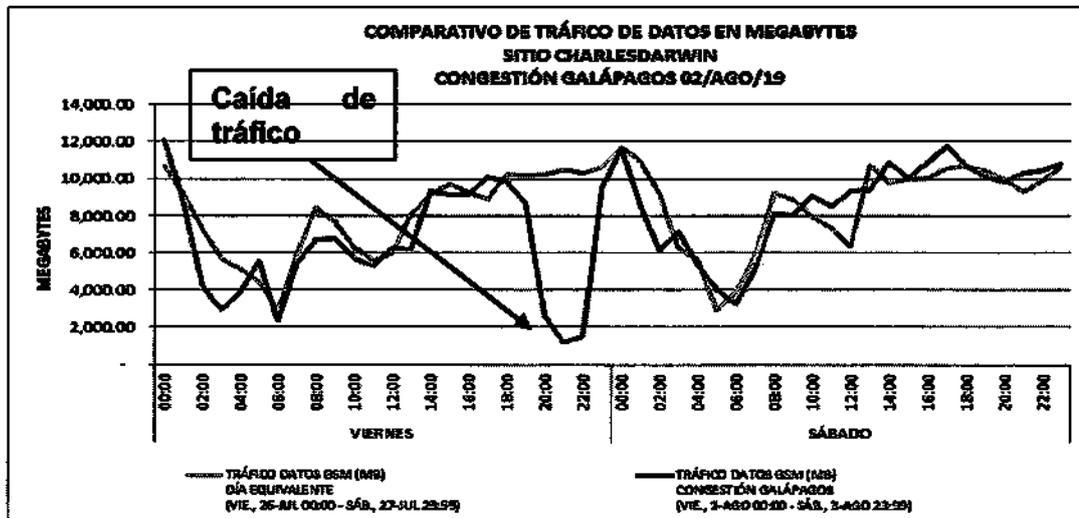


Figura 9. Tráfico de datos reportado por CONECEL S.A., Radiobase Charles Darwin.

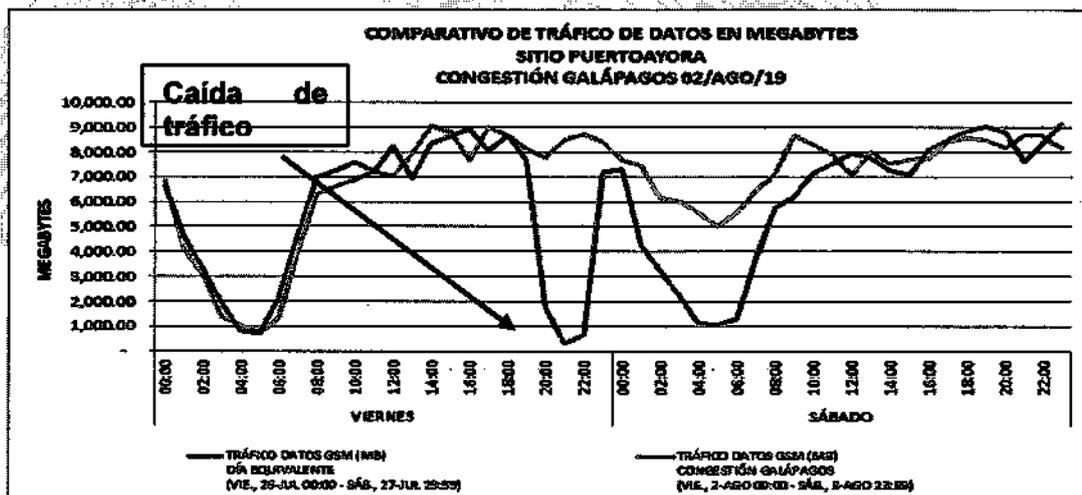


Figura 10. Tráfico de datos reportado por CONECEL S.A., Radiobase Puerto Ayora.

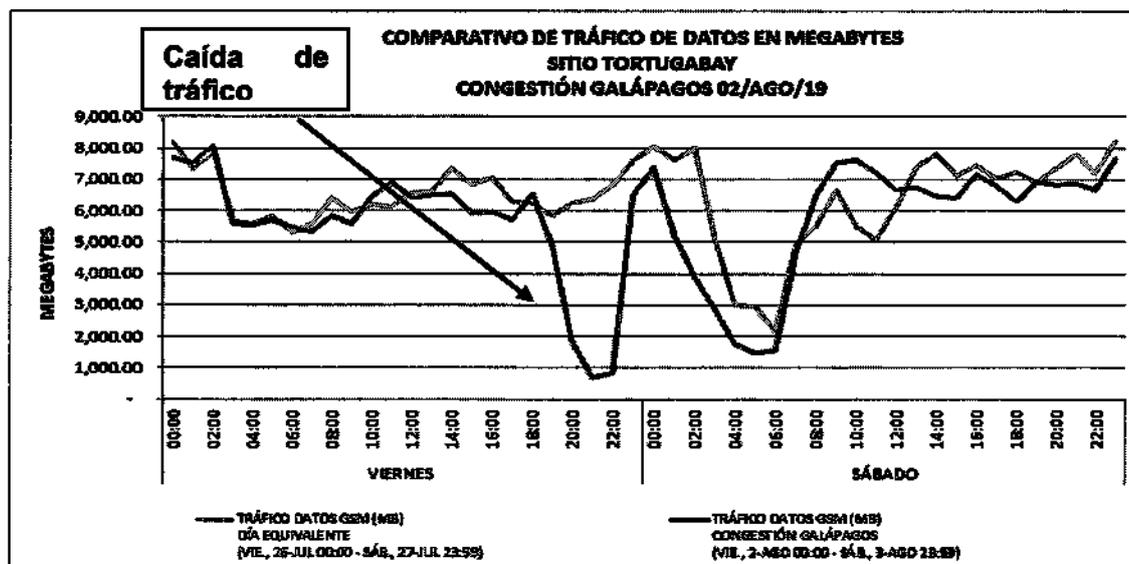


Figura 11. Tráfico de datos reportado por CONECEL S.A., Radiobase Tortuga Bay.

La información de los CDRs analizados es concordante con las gráficas de tráfico que presenta la operadora (figuras 9, 10 y 11), y si tomados las tres estaciones base objeto de análisis se determina lo siguiente:

- Referente a las radiobases (Puerto Ayora, Charles Darwin, Tortuga Bay) que sirven a la ciudad de Puerto Ayora, únicamente un 10.1% del tráfico de la radiobases que existió el 26 de julio de 2019 (20H17 - 22H44), se registró el 02 agosto de 2019 (20H17 - 22H44). Esto significa que aproximadamente un 89.9% del tráfico normal no pudo ser gestionado, por ende se evidencia una afectación y degradación en el servicio de datos.

De lo citado anteriormente se evidencia que el 02 de agosto de 2019 entre las 20H17 (GMT-05:00) - 22H44 (GMT-05:00), si hubo una afectación en el servicio de voz y datos de CONECEL S.A., en la ciudad de Puerto Ayora, principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén y Alborada; no obstante, existe también la evidencia de tráfico de voz y datos cursado en este periodo de tiempo, por lo que no se puede considerar que hubo una interrupción total del servicio móvil avanzado. A pesar que el enlace satelital Duran - Puertoayora no pudo gestionar de forma óptica la demanda del servicio producto de la inhibición del enlace satelital Herradura - Pto Moreno, de las pruebas analizadas se constata que si existió tráfico de voz y datos, es decir, el servicio nunca estuvo interrumpido. La afectación a los servicios de voz y datos detectados, es viable técnicamente que se haya dado debido a una congestión producto de la saturación del enlace satelital Duran - Puertoayora.



Al validar que si existió tráfico, es decir, eventos favorables en donde se constata la prestación del servicio de forma exitosa, el evento reportado correspondiente al 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), no estaría enmarcando en la definición de interrupción que establece el Anexo1 del contrato de concesión de las operadora.

"Interrupción: Se entiende como Interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por Interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio. Para el caso de Interrupciones causadas por fallas en las Radiobases (RBSs) se deberá reportar la interrupción indistintamente de que RBSs adyacentes puedan suplir el servicio. Para el resto de elementos se considerará Interrupción, cuando no existan otros elementos que puedan suplir el servicio."

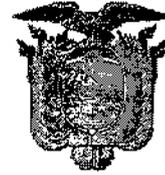
La operadora en su documento de descargo también manifiesta lo siguiente:

(...)

La Unidad Terminal Remota o RTU por sus siglas en inglés, contiene múltiples dispositivos de prueba que permite tareas de evaluación comparativa de redes, optimización de red, monitoreo de calidad de servicio, entre otras, sin embargo, en ningún manual de este tipo de dispositivos se establece como funcionalidad directa, el detectar problemas por medio de estos equipos en materia de discontinuidad de la red evaluada; por lo tanto, el medio de prueba implementado para afirmar una presunción de responsabilidad es inconducente.

(...)

La operadora menciona que los RTUs (Unidad Terminal Remota) que dispone la Oficina Técnica Galápagos y que son parte del Sistema Autónomo de Medición de Redes Móviles (SAMM), no poseen la funcionalidad directa para evaluar la discontinuidad de la red; sin embargo como explica CONECEL S.A. que el evento del 02 de agosto de 2019 haya sido documentado con tanta precisión usando estos dispositivos. Los tiempos del incidente que reporta la operadora, están acordes y casi exactos al periodo reportados por ARCOTEL en el Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019. Es así que mediante el "INFORME DE EVENTO REGISTRADO EN GALAPAGOS", remitido con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E el 04 de septiembre de 2019, la operadora informa que el 2 de agosto de 2019, desde las 20H08 hasta las 22H52, se presentó congestión en las radiobases: PtoBmoreno, Algarrobos, Sancristobal, Tortugabay, Charlesdarwin y Puertoayora, ubicadas en San Cristóbal y Santa Cruz de la provincia de Galápagos, producto de la Inhibición del enlace satelital Herradura - PtoBmoreno.



2. ACCIONES REALIZADAS:	
2 de agosto de 2019	
Hora	Eventos suscitados y actividades realizadas
19:27	El NOC identifica que el tráfico del enlace satelital Herradura - Pto Moreno, se reduce a cero. Sin embargo, no se presenta afectación en el servicio porque el tráfico es absorbido por el enlace satelital Duran - Puerto Ayora (redundancia).
19:34	El NOC confirma por medio de los gestores, que no hay afectación de servicio en las radiobases que dependen del anillo satelital. Notifica la novedad del enlace a personal de turno de Back Office de TX/RB para las revisiones correspondientes.
19:58	Personal de turno de Back Office de TX/RB, luego de la revisión remota en los gestores, observa que los enlaces satelites Duran - Puerto Ayora y Herradura - Pto Moreno, no presentan alarmas; sin embargo, el enlace Herradura - Pto Moreno no está pasando tráfico. Se reporta novedad a personal de mantenimiento para la revisión en sitio.
20:08	Se presenta saturación del enlace Duran - Puerto Ayora, provocando congestión en las radiobases: Pto Moreno, Algarobos, San Cristobal, Tortugabay, Charles Darwin y Puerto Ayora que brindan servicio a las islas de San Cristóbal y Santa Cruz en la provincia de Galápagos
21:45	Personal de mantenimiento llega a Herradura y Pto Moreno e inician la revisión del enlace, en conjunto con personal de soporte del proveedor de servicio satelital
22:05	Tras la revisión, se identifica que el enlace se encuentra inhibido, pero no se presenta ninguna alarma, motivos por los que inician el proceso de reinicio controlado de ambos lados del enlace satelital.
22:52	Luego del reinicio del enlace satelital Herradura - Pto Moreno, se supera la saturación del enlace Duran - Puerto Ayora y en consecuencia se supera la congestión de las radiobases antes mencionadas.

Figura 12. Reporte de incidente remitido por la operadora. Trámite ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019.

El siguiente cuadro muestra las horas del incidente reportadas por la operadora y ARCOTEL.

	CONECEL S.A.	OFICINA TÉCNICA GALÁPAGOS ARCOTEL
REPORTE DEL EVENTO	02 de agosto de 2019 20H08 - 22:52	02 de agosto de 2019 20H17 - 22H44
DOCUMENTO	INFORME DE EVENTO REGISTRADO EN GALAPAGOS, Trámite ARCOTEL-DEDA-2019- 014758-E de 04 de septiembre de 2019	Informe Técnico IT-CZ5G- C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019

Tabla 1. Reportes de incidentes

Técnicamente queda demostrado que las herramientas de control usada por ARCOTEL, si pueden detectar, problemas en la prestación del servicio prestado por las operadoras móviles.

CONECEL S.A., también aduce lo siguiente:

(...)

Señor Instructor tomando como referencia lo establecido dentro del Título Habilitante de CONECEL, la congestión, percibida por los usuarios como un deterioro de la calidad en la prestación del servicio no es considerado como una interrupción del mismo, puesto que la red de mi Representada se encontraba disponible para brindar servicios de voz y datos a los abonados y ellos podían hacer uso del servicio aunque no con la calidad esperada; adicionalmente es importante señalar que los mismos mensajes de capa 3 presentados en el informe técnico de ARCOTEL hacen referencia a advertencias por congestión tal como se indica en la imagen siguiente tomada de dicho informe.(...)

La operadora hace alusión a los mensajes de capa tres que constan en el Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019, aseverando que solo muestran mensajes de congestión de la red (ver, figura 13)

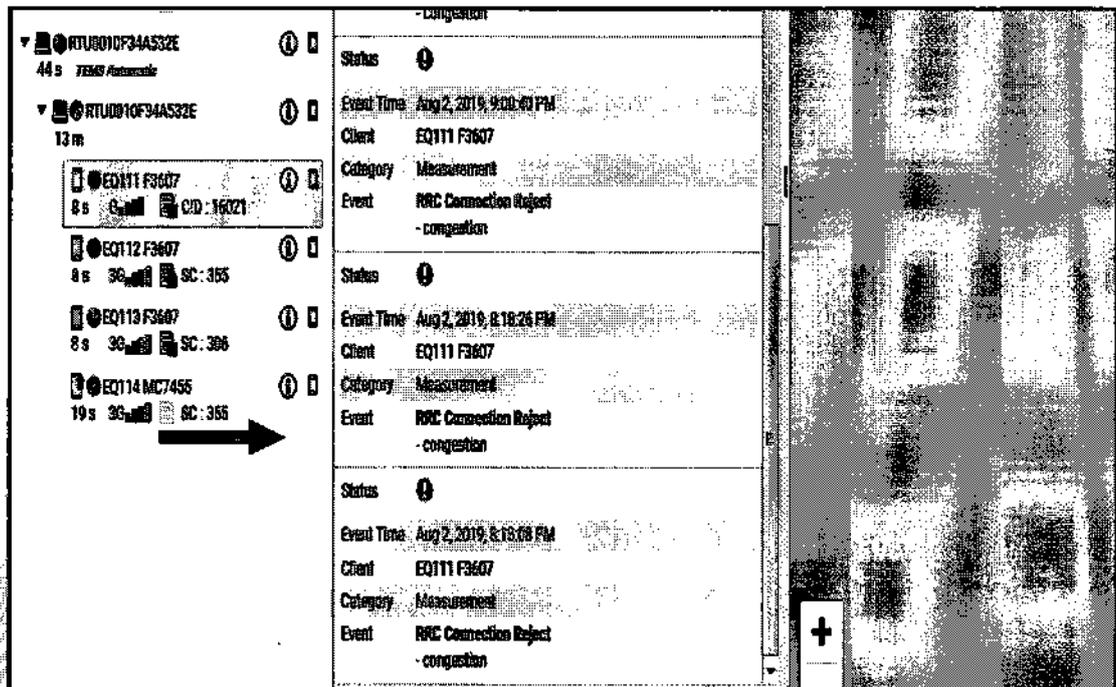


Figura 13. Registro de eventos TEMS Director. (Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125)

No obstante, la operadora no menciona los otros mensajes de capa tres que constan en el Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125, relacionados con lo siguiente:

Software "TEMS Automatic Operator Console", se realizó el análisis de eventos del equipo GAYO01-FS87881.

20H17: El equipo registra un "Warning" con el siguiente mensaje: "MC8700 Upload Upload finished : Could not open FTP connection: Net down". Este mensaje se genera cuando el equipo detecta un problema con la red. El MC8700 Upload corresponde al dispositivo interno del equipo GAYO01-FS87881 que posee el SIM



CARD de la operadora CONECEL S.A. con el número 0988946809 (CLARO) que realiza la función de carga de datos al servidor FTP. La advertencia que arroja el equipo se da cuando el dispositivo MC8700 (0988946809) no detecta red y falla su intento de transferencia FTP. Ver figura 14.

MTU	Severity	Device	Information	Event Time
CGM4-0994	Alarm	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order. Using last good settings	8/2/2019 8:58:14 PM
CGM4-0995		MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 8:58:14 PM
EHEA-0822		MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:59:20 PM
Galapagos_13809		MC8700 Upload	Upload Reason : Retry	8/2/2019 8:46:11 PM
AS7001-FS74894		MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 8:46:11 PM
GBAQ01-FS74894		MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:38:19 PM
MMEC-0334		MC8700 Upload	Upload Reason : MTU status	8/2/2019 8:38:14 PM
NPEQ-592		MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 8:38:14 PM
NPEQ-694		MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:30:21 PM
SAEE-0039		MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 8:26:02 PM
000072798395759		MC8700 Upload	Power Up :	8/2/2019 8:24:15 PM
ZMETROTEK		MC8700 Upload	Power Down : Restarted due to module power control failure	8/2/2019 8:21:10 PM
		MC8700 Upload	Upload Reason : Retry	8/2/2019 8:20:18 PM
		MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:19:10 PM
		MC8700 Upload	Information: Device restarted	8/2/2019 8:19:06 PM
		F3607gw UE3	GPS: Uptime : 39371 sec,39557 sec	8/2/2019 8:19:06 PM
		F3607gw UE2	Stop trigger : TEST_AYORA_2017_MOVSTAR	8/2/2019 8:19:06 PM
		F3607gw UE4	Stop trigger : TEST_AYORA_2017_CLARO	8/2/2019 8:19:05 PM
		F3607gw UE4	Stop trigger : TEST_AYORA_2017_CNT	8/2/2019 8:16:21 PM
		MC8700 Upload	Stop action : TEST_AYORA_2017_CNT /3 - #153 Voice Call M2M I MD	8/2/2019 8:16:21 PM
	Warning	MC8700 Upload	Shut Down : Restarted due to module power control failure	8/2/2019 8:16:04 PM
		F3607gw UE3	Information: Device restarted	8/2/2019 8:17:59 PM
		F3607gw UE3	Stop action : TEST_AYORA_2017_MOVSTAR/4 - #238 Idle	8/2/2019 8:17:59 PM
		MC8700 Upload	Information: Device restarted	8/2/2019 8:17:46 PM
		F3607gw UE4	MD: Call not connected : 0996326014	8/2/2019 8:17:42 PM
	Warning	MC8700 Upload	Upload finished : Could not open FTP connection: Net down	8/2/2019 8:17:32 PM
		MC8700 Upload	Event and command file upload completed :	8/2/2019 8:17:31 PM
		F3607gw UE2	Fixed MTU time update failed : Server south-america.pool.ntp.org:123	8/2/2019 8:17:25 PM
		F3607gw UE2	Information: Device restarted	8/2/2019 8:17:24 PM
		F3607gw UE2	Stop action : TEST_AYORA_2017_CLARO/5 - #171 Idle	8/2/2019 8:17:24 PM

Figura 14. Registro de eventos TEMS Automatic Operator Console. Informe Técnico (Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125)

20H38: Se presenta el siguiente mensaje: "MC8700 Upload - Upload failed: 30000". El código de error 30000 corresponde a un error de conexión GPRS en el establecimiento de sesión, es decir, el dispositivo no logra establecer una sesión de datos bajo el protocolo normal; se detecta una caída de la red de CONECEL, ya que el equipo no logra conectarse. Ver figura 15.

EHEA-0822	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order	8/2/2019 10:36:13 PM
Galapagos_13809	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 10:36:13 PM
AS7001-FS74894	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 10:30:20 PM
GBAQ01-FS74894	MC8700 Upload	Upload Reason : Retry. Using last good settings	8/2/2019 10:26:11 PM
MMEC-0334	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 10:26:11 PM
NPEQ-592	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 10:18:14 PM
NPEQ-694	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order. Using last good settings	8/2/2019 10:18:14 PM
SAEE-0039	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 10:18:14 PM
000072798395759	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 10:10:20 PM
ZMETROTEK	MC8700 Upload	Upload Reason : Retry	8/2/2019 10:06:11 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 10:06:11 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:59:17 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order	8/2/2019 9:59:14 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:59:14 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:52:20 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : Retry. Using last good settings	8/2/2019 9:46:11 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:46:11 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:38:14 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order. Using last good settings	8/2/2019 9:38:14 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:38:14 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:30:20 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : Retry	8/2/2019 9:26:11 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:26:11 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:18:17 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order	8/2/2019 9:18:14 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:18:14 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 9:10:20 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : Retry. Using last good settings	8/2/2019 9:06:12 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 9:06:12 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:58:14 PM
	MC8700 Upload	Upload Reason : No active Work order. Using last good settings	8/2/2019 8:58:14 PM
	MC8700 Upload	Upload failed : 30000	8/2/2019 8:58:14 PM
	MC8700 Upload	Upload initiated : PSD,186.47.207.212	8/2/2019 8:52:20 PM

Figura 15. Registro de eventos TEMS Automatic Operator Console. Informe Técnico (Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125)

Análisis de eventos del equipo RTU0010F34A51B6, mediante el software "TEMS Director".

02/08/2019 - Se usa la referencia horaria (GMT-05:00)

20H42 – 10H42: En este periodo de tiempo de manera reiterada, el equipo registra el siguiente mensaje "Warning" en el cliente EQ114 MC7455: "Network Connect Error - Communication with equipment failed, Data call failed". El cliente EQ114 MC7455 corresponde al dispositivo interno del equipo RTU0010F34A51B6, que usa una SIM CARD (0988876141) de CONECEL para realizar la función de carga de datos al servidor FTP. La advertencia corresponde a un error de conexión con la red. Ver figura 16.

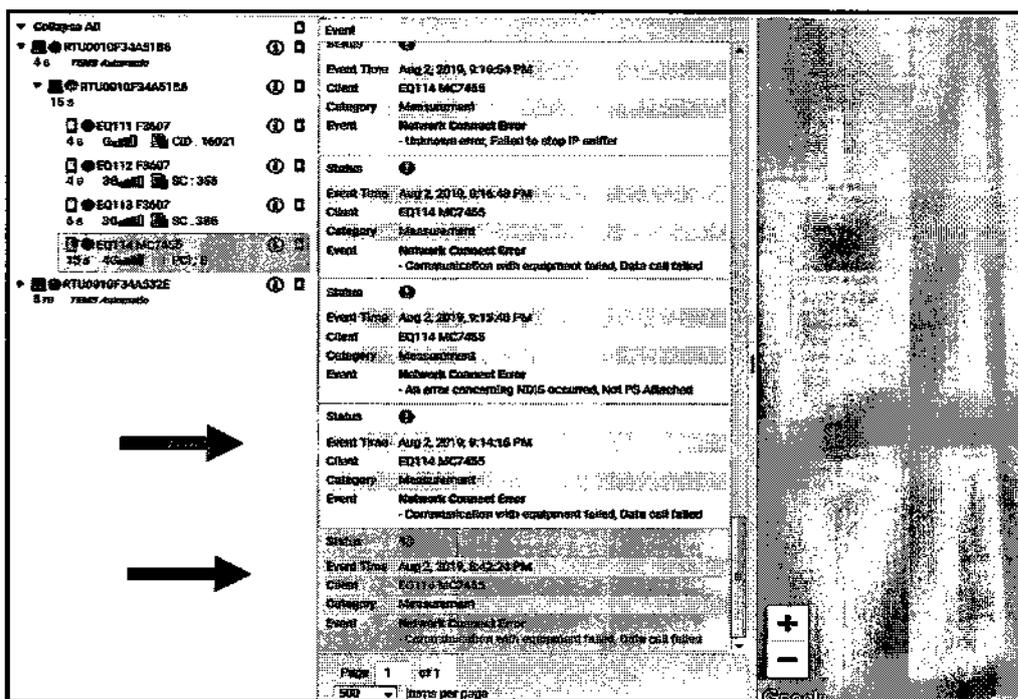


Figura 16. Registro de eventos TEMS Director. Informe Técnico (Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125)

Estos mensajes de capa tres, evidencian la afectación de la red de la operadora al no poder establecer una sesión con la misma; por lo que no solo existió mensajes de congestión si no también mensajes de error de acceso a la red, que confirma la afectación y degradación a los servicios de voz y datos y que existieron usuarios que experimentaron rechazo a las peticiones de servicio.

Cabe indicar que ARCOTEL, el 03 de octubre de 2019, realizó una inspección técnica en el NOC principal de CONECEL S.A., ubicado en la ciudad de Guayaquil, la misma que fue solicitada mediante Providencia Nro. 2019- CZ5G-0002-P-01-002, dictada el 10 de septiembre de 2019 a las 14H00.

En dicha inspección el técnico de ARCOTEL responsable de la misma, solicitó observar el tráfico del 2 de agosto del 2019 en los enlaces Herradura – Puerto Baquerizo Moreno y Durán – Puerto Ayora y las radiobases Puerto Ayora, Charles Darwin y Tortuga Bay. Ante el requerimiento realizado, CONECEL S.A. indicó que la data requerida no puede ser obtenida por cuanto en gestores no se guarda esta data



con tanta antigüedad, a fin de garantizar correctas velocidades de procesamiento. En la inspección realizada no se pudo contrarrestar las gráficas de tráfico remitidas por la operadora mediante documento Nro. ARCOTEL.-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019, en relación a la información fuente que debió estar registrada en el NOC, ya que según versión de CONECEL S.A. esta data no se guarda esta data con tanta antigüedad, por lo que el técnico de ARCOTEL no puede realizar esta validación.

Se señala además que basados en el Sistema de Infracciones y Sanciones que dispone ARCOTEL, CONECEL S.A. no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002.

3.- CONCLUSIÓN

Con base al análisis realizado en relación a las pruebas presentadas por la operadora, el Área de Control de la Oficina Técnica Galápagos manifiesta que CONECEL S.A., en el aspecto técnico, ha desvirtuado el contenido del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, ya que se pudo determinar que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), a pesar que técnicamente se demostró una afectación y/o degradación en el servicio de voz y datos en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén y Alborada, debido a una congestión que experimentó la red, existe también la evidencia de tráfico cruzado de voz y datos en todo este periodo de tiempo, es decir, hubo eventos favorables en donde se constata la prestación del servicio de forma exitosa, por lo tanto, no hubo un corte en la continuidad del servicio; por lo que el evento suscitado el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) y documentado mediante Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019, no correspondería a una interrupción del servicio móvil avanzado, ya que no estaría enmarcado en la definición de interrupción que consta en el Anexo 1 del contrato de concesión de CONECEL S.A., que establece: "Interrupción: Se entiende como Interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por Interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio. Para el caso de Interrupciones causadas por fallas en las Radiobases (RBSs) se deberá reportar la interrupción indistintamente de que RBSs adyacentes puedan suplir el servicio. Para el resto de elementos se considerará Interrupción, cuando no existan otros elementos que puedan suplir el servicio."

No obstante que CONECEL S.A., haya desvirtuado en el aspecto técnico el contenido del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, en base a las pruebas presentadas por la propia operadora se demostró que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) existió una afectación y



degradación del servicio de voz y datos en la ciudad de Puerto Ayora que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén y Alborada, por cuanto técnicamente se validó una caída de tráfico y que aproximadamente un 89.9% del tráfico normal de datos y un 75.2% del tráfico normal de voz no pudo ser gestionado por la red, evidenciando que existieron usuarios que no pudieron acceder al servicio o presentaron rechazos de la red al pretender hacer uso de la misma, causando malestar en sus clientes; siendo la propia operadora que a través de sus escritos (ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019 y ARCOTEL-DEDA-2019-015973-E el 26 de septiembre de 2019) acepta y ratifica que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) existió degradación en el servicio producto de una congestión que experimentó a la red, por lo que se da a relucir que en este periodo de tiempo los elementos de red no estuvieron aptos para satisfacer a sus usuarios en la ciudad de Puerto Ayora, un normal funcionamiento, con eficiencia y calidad.

6.5.- ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

A través del Informe Jurídico ARCOTEL-CZ5G-IJ-2019-0008 de 31 de octubre de 2019, la Unidad Jurídica de la Oficina Técnica de Galápagos de la ARCOTEL, informa lo siguiente:

(...)

Con relación a los argumentos, alegaciones y pruebas de carácter jurídico expuestos por el apoderado especial de la compañía CONECEL, tanto en el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E del 04 de septiembre de 2019, así como la diligencia del 03 de octubre de 2019 a las 14h00 y en la petición concreta de su contestación, así como en la presentación realizada durante la audiencia celebrada el 15 de septiembre de 2019 a las 16H30 hora continental, y al Criterio Técnico mediante Memorando CZ5G-2019-0782-M, de 14 de octubre de 2019 emitido por la Unidad de Control de la Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL, se procede a realizar el análisis de todo lo actuado dentro del presente proceso a fin de determinar los hechos imputados a la operadora CONECEL S.A..

El Acto de Apertura se sustentó en los informes Jurídico No. ARCOTEL-CZ5G-IJ-2019-0005 y Técnico No. IT-CZ5G-C-2019-0125 en este último se detectó una interrupción no programada ni autorizada del Servicio Móvil Avanzado ocurrida el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén, Alborada, ciudad Puerto Ayora, provincia de Galápagos, con una duración de dos horas con veinte y siete minutos (02:27), por lo que se podría determinar que la operadora CONECEL S.A., recaería en la infracción tipificada en el artículo Art. 118 de las Infracciones de segunda clase literal b. numeral 1.- "Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante.", lo que es concordante con lo establecido en el Título Habilitante Numeral 34.2 de la Cláusula 34 que menciona.- "Continuidad de los Servicios Concesionados.- Salvo los casos previstos en este Contrato, la Sociedad Concesionaria no podrá

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO DE TODOS

interrumpir, suspender o discontinuar la prestación de los Servicios Concesionados, en todo o en parte, sin autorización previa de la SENATEL, la misma que entrará en vigencia una vez notificada la SUPTEL; 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 Orgánica de Telecomunicaciones.

Es necesario recalcar que la operadora durante el tiempo que presta el servicio que le fue concesionado, ha sido compelida por el Organismo de Control a cumplir con las disposiciones vigentes en materia de telecomunicaciones, por lo que debe tener la certeza de que cada vez que se detecta un incumplimiento legal, reglamentario o contractual, se procederá a iniciar el correspondiente proceso administrativo sancionador, para determinar la existencia de dicho incumplimiento y su responsabilidad; y, adicionalmente, debe también tener claramente asimilado que la actividad que desarrolla pertenece a un sector altamente regulado, en el que la normativa y las cláusulas contractuales le imponen obligaciones de ineludible cumplimiento, porque están concebidas para ser respetadas y para garantizar el servicio público que presta, a efectos de que su provisión responda a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo establecido en la Constitución de la República del Ecuador.

La Función Instructora en el Acto de Inicio no ha cometido ningún error lógico formal de adecuación de los presupuestos de hecho en el derecho, sino que ha relacionado el hecho y efectuado adecuadamente la calificación jurídica de la presunta infracción, dando estricto cumplimiento al Principio de Tipicidad tal como lo dispone el artículo 29 del Código Orgánico Administrativo; en cuanto a las citas doctrinarias que se realizan, tanto más que éstas se refieren a Derecho Penal, llegando inclusive a hacer referencia a la culpa del sujeto activo respecto al ilícito puesto que si bien el Código Orgánico Administrativo se refiere al presunto infractor como inculpaado, el objetivo del procedimiento administrativo sancionador es la determinación del "hecho" y su "responsabilidad", más no la "culpa" que es una categoría dogmática del delito en materia penal, y cita doctrina en materia civil relativas a la validez formal de la "sentencia", y peor aún del "dolo" sobre lo cual en ningún momento se ha imputado tal acción a la operadora, tanto más que en ningún momento esta administración ha manifestado que se evidencie o presuma, que CONECEL haya actuado de manera premeditada con el propósito de perjudicar al desarrollo de la actividad de la autoridad reguladora, y tampoco se ha dicho que resulta atribuible la culpa o mucho menos el dolo, y no se comparte que estas categorías dogmáticas del delito sean necesarias para la imputabilidad de una consecuencia sancionatoria en materia administrativa.

Una vez que se ha materializado el derecho a la defensa por parte de la compañía CONECEL, se debe entonces emitir el pronunciamiento jurídico partiendo de la conclusión que el área técnica de la Oficina Técnica Galapagos de la ARCOTEL, luego del análisis sobre los alegatos, descargos y pruebas presentadas por la compañía CONECEL, ha establecido en el Memorando ARCOTEL-CZ5G-2019-0782 de 14 de octubre de 2019, el Criterio Técnico sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por la compañía CONECEL en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, el cual se pronuncia en el sentido que: "(...) 3.- CONCLUSIÓN.- Con base al análisis realizado en relación a las pruebas presentadas por la operadora, el Área de Control de la Oficina Técnica Galápagos manifiesta que CONECEL S.A., en



el aspecto técnico, ha desvirtuado el contenido del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, ya que se pudo determinar que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), a pesar que técnicamente se demostró una afectación y/o degradación en el servicio de voz y datos en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, PelicanBay, El Edén y Alborada, debido a una congestión que experimentó la red, existe también la evidencia de tráfico cruzado de voz y datos en todo este periodo de tiempo, es decir, hubo eventos favorables en donde se constata la prestación del servicio de forma exitosa, por lo tanto, no hubo un corte en la continuidad del servicio; por lo que el evento suscitado el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) y documentado mediante Informe Técnico IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2019, no correspondería a una interrupción del servicio móvil avanzado, ya que no estaría enmarcado en la definición de interrupción que consta en el Anexo 1 del contrato de concesión de CONECEL S.A., que establece: "Interrupción: Se entiende como Interrupción al corte de la continuidad del servicio, de manera que los clientes no puedan hacer uso de él. No se considera interrupción al deterioro de la calidad en la prestación del servicio por asuntos tales como la congestión, degradación por Interferencias o la falla en elementos de la red que no causen discontinuidad en el servicio. Para el caso de Interrupciones causadas por fallas en las Radiobases (RBSs) se deberá reportar la interrupción indistintamente de que RBSs adyacentes puedan suplir el servicio. Para el resto de elementos se considerará Interrupción, cuando no existan otros elementos que puedan suplir el servicio...".

La operadora dentro del tiempo que se encontraba recurriendo el presente procedimiento administrativo sancionador comparece tanto en el escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-014758-E del 04 de septiembre de 2019, así como la diligencia del 03 de octubre de 2019 a las 14h00, así como en la presentación realizada durante la audiencia celebrada el 15 de septiembre de 2019 a las 16H30 hora continental, argumentos y pruebas válidas para desvirtuar el hecho atribuido en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 por lo que no se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía CONECEL S.A. en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, y en consecuencia, tampoco sobre la existencia de responsabilidad de la operadora en la comisión de la infracción administrativa de segunda Clase, tipificada en el artículo 118, letra b) número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Sobre la base de la conclusión del Criterio Técnico citado, en el cual se ha determinado que ha desvirtuado el presupuesto de hecho detectado en el INFORME TÉCNICO No. IT-CZ5G-C-2019-0125 de 14 de agosto de 2018.

Con tales antecedentes, y luego de analizar las pruebas aportadas por la operadora, se observa que gozan de suficiencia probatoria, por lo que para su ponderación, con sustento en los artículos constitucionales 11, número 5; 76, números 1, 3, y 7 letras a), c), y l); 426 y 427, esta Unidad Jurídica sugiere que en este caso, en la valoración de las pruebas existentes y orden a los argumentos esgrimidos por la defensa, información corroborada técnicamente, se debe determinar que la operadora CONECEL S.A. desvirtúa los hechos atribuidos en el presente procedimiento administrativo, y en consecuencia, la existencia de responsabilidad de la operadora en la comisión de la infracción administrativa de segunda Clase, tipificada en el artículo 118, letra b) número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto se



debe abstener en sancionar y no continuar con el procedimiento en orientación sancionatorio.

Es válido indicar que al haberse determinado además mediante el criterio técnico emitido a través del memorando ARCOTEL-CZ5G-2019-0782 de 14 de octubre de 2019 lo siguiente:

"(...) No obstante que CONECEL S.A., haya desvirtuado en el aspecto técnico el contenido del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, en base a las pruebas presentadas por la propia operadora se demostró que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) existió una afectación y degradación del servicio de voz y datos en la ciudad de Puerto Ayora que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, Pelican Bay, El Edén y Alborada, por cuanto técnicamente se validó una caída de tráfico y que aproximadamente un 89.9% del tráfico normal de datos y un 75.2% del tráfico normal de voz no pudo ser gestionado por la red, evidenciando que existieron usuarios que no pudieron acceder al servicio o presentaron rechazos de la red al pretender hacer uso de la misma, causando malestar en sus clientes; siendo la propia operadora que a través de sus escritos (ARCOTEL.-DEDA-2019-014758-E de 04 de septiembre de 2019 y ARCOTEL-DEDA-2019-015973-E el 26 de septiembre de 2019) acepta y ratifica que el 02 de agosto de 2019, desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00) existió degradación en el servicio producto de una congestión que experimentó a la red, por lo que se da a relucir que en este periodo de tiempo los elementos de red no estuvieron aptos para satisfacer a sus usuarios en la ciudad de Puerto Ayora, un normal funcionamiento, con eficiencia y calidad. (...);

Antecedentes expuestos en el Criterio Técnico que requiere que se observe la siguiente normativa al respecto:

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

"Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios. Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: 1.) A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia. 11.) A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados." (Lo subrayado me pertenece).

"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 se 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." (Lo subrayado me pertenece).



“Art. 132.- Adicionalmente, se podrá ordenar la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses o la compensación a los abonados, clientes o usuarios por suspensión, interrupción o mala calidad del servicio.”.
(Lo subrayado me pertenece).

Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

“Art. 59. Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicio.

- 1.) Quando los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, deban compensar a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos; o, contratados y recibidos con mala calidad, técnicamente demostrada, sea que la compensación fuere ordenada por la ARCOTEL o establecida por el propio prestador, ésta se realizará de manera inmediata de identificado el hecho, el que deberá ser registrado como prueba documental para efectos de control; para lo cual, la ARCOTEL determinará la forma de establecer, calcular y realizar las compensaciones y los plazos para las devoluciones que correspondan, a través de las regulaciones que se dicten para el efecto. En los casos de suspensión de servicio por fuerza mayor, calificada por la ARCOTEL, el prestador solo podrá cobrar por los servicios efectivamente brindados.”. (Lo subrayado me pertenece).

Al demostrarse técnicamente que el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), en la ciudad de Puerto Ayora existió una deficiencia en la prestación del servicio móvil avanzado de CONECEL S.A., que provocó la degradación y deterioro de la calidad en la prestación del servicio debido a una congestión que experimentó la red y que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, PelicanBay, El Edén y Alborada, situación que es aceptada por la propia operadora en todos los documentos de descargo, es recomendable con base a la norma legal citada anteriormente, solicitar a la operadora una compensación a sus usuarios de la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, por el mal estar generado y la deficiencia y deterioro de la calidad del servicio prestado fruto de una congestión, cuya forma de cálculo debe ser presentada y aprobada por este Organismo de Control.

7. MOTIVACION. -

ANÁLISIS JURÍDICO DE LAS PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

En relación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, en contra de la compañía CONECEL S.A., la Oficina Técnica Galápagos, como Órgano Instructor, emite el Dictamen No. CZ5G-2019-0002 de 5 de noviembre de 2019 de conformidad con lo establecido en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, realiza el siguiente análisis.



"(...) CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN. -

En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del presente Procedimiento Administrativo Sancionador en contra de la compañía CONECEL S.A., de manera particular, con los informes emitidos por las áreas técnica y jurídica de esta Oficina Técnica Galápagos de la ARCOTEL; y, con fundamento en los Arts. 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, el Órgano Instructor considera que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, específicamente el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; respetando las formalidades y el procedimiento establecido en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, ésta Función Instructora considera que NO existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía CONECEL S.A. en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL- CZ5G- 2019-0002, de 20 de agosto de 2019, y en consecuencia, tampoco sobre la existencia de responsabilidad de la operadora en la comisión de la infracción administrativa de segunda Clase, tipificada en el artículo 118, letra b) número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es: "Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante". Por consiguiente, se colige en el presente dictamen se debe considerar estas situaciones y circunstancias que con la total amplitud han sido referidas y desentrañadas en los Informes jurídico y técnicos citados y consecuentemente, se debe determinar que no existen las concurrencias que permitan congregar los elementos suficientes de convicción para continuar con el procedimiento administrativo en orientación sancionatoria.

No obstante que CONECEL S.A. haya desvirtuado lo imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019, al demostrarse técnicamente que el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), en la ciudad de Puerto Ayora existió una deficiencia en la prestación del servicio móvil avanzado de CONECEL S.A., que provocó degradación y deterioro de la calidad en la prestación del servicio debido a una congestión que experimentó la red y que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, PelicanBay, El Edén y Alborada, situación que es aceptada por la propia operadora en todos sus documentos de descargo, con base a los informes emitidos por las áreas técnica y jurídica, es recomendable se disponga a la operadora genere una compensación a sus usuarios de la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, por el malestar generado y la deficiencia, degradación y deterioro de la calidad del servicio prestado fruto de la congestión que experimentó la red el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), cuya forma de cálculo deberá ser presentada y aprobada por el este Organismo de Control.



El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se debería declarar su validez...

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de mis competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador establecido en el Código Orgánico Administrativo, se expide el presente Acto Administrativo en el que:

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ACOGER, parcialmente el Dictamen No. CZ5G-2019-0002 de 5 de noviembre de 2019, suscrito por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica, de la Oficina Técnica Galápagos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 2.- ABSTENERSE, de sancionar a la COMPAÑÍA CONECEL S.A. representada legalmente por el señor Marco Antonio Campos García, con Registro Único de Contribuyente 1791251237001; al haber desvirtuado los hechos imputados en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019.

ARTÍCULO 3.- No obstante que la COMPAÑÍA CONECEL S.A. haya desvirtuado los hechos imputados en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ5G-2019-0002 de 20 de agosto de 2019; al demostrar técnicamente que el 02 de agosto de 2019 desde las 20H17 (GMT-05:00) hasta las 22H44 (GMT-05:00), en la ciudad de Puerto Ayora, no hubo una interrupción del Servicio Móvil Avanzado, sino más bien lo que existió fue una deficiencia en la prestación del servicio móvil avanzado de CONECEL S.A., que provocó degradación y deterioro de la calidad en la prestación del servicio debido a una congestión que experimentó la red y que afectó principalmente a los Barrios Central, Las Ninfas, La Acacias, PelicanBay, El Edén y Alborada; que se produjo por la Inhibición del enlace satelital Herradura - Ptobmoreno y la saturación del enlace satelital Duran - Puerto Ayora. Situación que es aceptada por la propia operadora en todos sus documentos de descargo.

En tal razón, a fin de garantizar el Derecho de los Usuarios de recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con CALIDAD y eficiencia, conforme se establece en el numeral 1 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como del cumplimiento de la operadora CONECEL a las Obligaciones establecidas en el numeral 2 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que Obliga a los prestadores de servicios de telecomunicaciones: "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"; en concordancia con las obligaciones dispuestas en el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, otorgado a favor del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A., el 26 de agosto de 2008, donde se establece:

"... Capítulo Cuarto: Obligaciones de la Sociedad Concesionaria.-

Clausula Doce.- Obligaciones Generales.- Son obligaciones de la Sociedad Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato y las establecidas en la Legislación Aplicable, las siguientes: (...)

Doce punto tres.- Prestar los Servicios Concesionados de conformidad con los términos de este Contrato, la Legislación Aplicable, los parámetros de calidad establecidos en el Anexo cinco (5); y,

"... Clausula Catorce: Inversiones.- La Sociedad Concesionaria, bajo su responsabilidad, realizara las inversiones que fueren necesarias para el cumplimiento del objeto de contrato, y;

"... Capítulo Noveno: Régimen de Protección del Usuario.-

Clausula Cuarenta y Uno.- Derechos de los Usuarios.-

Cuarenta y Uno punto Uno.- En la prestación de los servicios, la Sociedad Concesionaria respetará los derechos de los Usuarios que fueren previstos en el contrato de adhesión, en este Contrato y en el Ordenamiento Jurídico Vigente, será responsable por las acciones que se deriven de la trasgresión a dichos derechos en la prestación de tales servicios, así como por las condiciones deficientes de los productos y servicios, así como por las condiciones deficientes de los productos y servicios que se ofrezcan. (...)

Cuarenta y Uno punto Tres.- Los Usuarios tienen derecho a recibir los servicios conforme a los parámetros de calidad establecidos en la Legislación Aplicable, y en este Contrato."

Por lo tanto, se DISPONE a la COMPAÑÍA CONECEL S.A. representada legalmente por el señor Marco Antonio Campos García, que cumpla estrictamente con lo siguiente:

- a) Previa Aprobación de esta Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la compañía CONECEL S.A. deberá realizar las inversiones necesarias con el fin de establecer rutas alternativas del enlace satelital **Herradura – Pto Moreno** y del enlace satelital **Duran – Puerto Ayora**, para garantizar la calidad del tráfico total ofrecido a los usuarios para el año 2020 en adelante. El Plan en el cual consten estas inversiones asociadas a la arquitectura de la red de respaldo deberá ser entregado en el plazo de 90 días a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.



- b) En el plazo de 30 días, deberá entregar a esta Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el plan de contingencia Actualizado donde consten las acciones a tomar para garantizar la calidad del servicio, en la ciudad de Puerto Ayora, provincia de Galápagos, conforme a lo previsto en el numeral 1 del Art. 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 4.- INFORMAR a la COMPAÑÍA CONECEL S.A., que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de Apelación o Extraordinario de Revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa; o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

ARTÍCULO 5.- DISPONER, al Área de Archivo de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, proceda a notificar con el contenido de la presente Resolución a la COMPAÑÍA CONECEL S.A., representada legalmente por señor Marco Antonio Campos García, con Registro Único de Contribuyente 1791251237001; en su domicilio, en la ciudad de Quito Av. Amazonas N44-105 y Río Coca; a la Oficina Técnica Galápagos, a la Coordinación Técnica de Control, a la Coordinación General Administrativa Financiera, a la Coordinación General Jurídica y a la Unidad Financiera de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

La presente Resolución es de ejecución inmediata, conforme lo dispone el artículo 132, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Notifíquese y Cúmplase. -

Dada y firmada en la ciudad de Guayaquil, 04 DIC 2019

Ing. Tito Aguirre Quevedo

DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 5

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Revisado

Ab. Raúl Cordero

Ex. CZ5G-002-2019