

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2021-037**  
**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE**  
**REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.**  
**DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2**  
**-FUNCIÓN SANCIONADORA-**  
**COORDINACIÓN ZONAL 2**

**CONSIDERANDO:**

**CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

**Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021 suscrita por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, que entre otras cosas resolvió:

*“(…) **Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2021-00050 de 23 de abril de 2021.*

***Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de fecha 27 de febrero de 2020, reponiéndose el proceso al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, debiendo disponer la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. La declaración de la nulidad se la hace sin costas. (...).”*

**Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-118** de 18 de mayo de 2021, a las 09h30, suscrito por la Función Sancionadora de los procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en la que principalmente se dispuso:

*“(…) **PRIMERO: a)** Agréguese al expediente el **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-1596-M** de 06 de mayo de 2021, por medio del cual se notifica a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021; **b)** Agréguese al expediente la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021 suscrita por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, que entre otros asuntos resolvió: “(…) **Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2021-00050 de 23 de abril de 2021. **Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de fecha 27 de febrero de 2020, reponiéndose el proceso al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, debiendo disponer la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. La declaración de la nulidad se la hace sin costas. **Artículo 3.- DISPONER** a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la ejecución de la presente Resolución en el ámbito de sus competencias. (...); **c)** Anúlese el Procedimiento Administrativo Sancionador No ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020, que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, emitida por esta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y en consecuencia déjese sin efecto la misma.-**SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite notifíquese a la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, para que dentro de sus competencias continúe el trámite que en derecho corresponda y considere para el efecto, lo dispuesto en la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021, referente a **DECLARAR** la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020.- (...).”*

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador en base a lo siguiente:

## 1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. -

### 1.1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL PRESUNTO RESPONSABLE

Los datos del Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, representado legalmente por el señor Marco Antonio Campos García., son:

<b>SERVICIO CONTROLADO:</b>	MÓVIL AVANZADO
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL *
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	CLARO *
<b>NÚMERO DE RUC:</b>	1791251237001 *
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	CAMPOS GARCÍA MARCO ANTONIO *
<b>DOMICILIO:</b>	AV. RÍO AMAZONAS N44-105 Y RIO COCA – EDIFICIO ETECO
<b>CIUDAD:</b>	QUITO
<b>PROVINCIA:</b>	PICHINCHA

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI): tomado el 22 de julio de 2021 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

### 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. CONECEL, con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008.

## 2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

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

- Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0592-M** de 23 de mayo de 2019, a través del cual, el Coordinador Técnico de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento del Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, que:

*“(…) Una vez realizadas y analizadas las pruebas de verificación del cobro y funcionamiento del servicio de buzón de voz prestado por la operadora CONECEL, que sirvió de base para la emisión del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, conforme a las competencias atribuidas a la Coordinación Técnica de Control, así como al órgano desconcentrado de la ARCOTEL, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y demás actos y normas inherentes, solicito que de acuerdo a los establecido en los artículos 185 y 186 del Código Orgánico Administrativo, se disponga a la función instructora de su Coordinación Zonal el inicio del procedimiento sancionador, para lo cual detallo los siguientes requisitos:*

1. *Presunto Responsable: CONECEL, cuyos datos generales se encuentran detallados en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 avalado por la Coordinación Técnica de Control el 06 de mayo de 2019.*

2. *En el Informe IT-CCDS-CT-2019-0018 avalado por la Coordinación Técnica de Control el 06 de mayo de 2019, se concluye entre otros aspectos que:*

*“• En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNet – CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: “Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje.”*

3. *El informe Técnico Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 y sus anexos, se remiten en físico anexos al presente. (...).”*

## 2.2. FUNDAMENTO DE HECHO

- **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018** de 06 de mayo de 2019, en el cual, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL concluye:

*“(...) 7. CONCLUSIÓN:*

- *En las prueba realizadas en el mes de febrero de 2019 (14,15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: “Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje”. (...).”*
- En el **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-007** de 29 de enero de 2020, referente al caso materia del Procedimiento Administrativo Sancionador materia de análisis se concluye:

*“(...) Por lo expuesto, es criterio del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que **es procedente el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador** respectivo en contra de Prestador del Servicio Móvil Avanzado “Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL”, de acuerdo al procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, lo cual deberá ser comunicado al Órgano requirente.*

*De lo manifestado, será su autoridad en calidad de Función Instructora quien acoja en todo o en parte, o en su totalidad el presente Informe Jurídico. (...).”*

## 2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

La **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé ciertos derechos a los

Página 3 de 43

abonados, clientes y usuarios y obligaciones para los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, las cuales se describen a continuación:

**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.*
5. *A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*
8. *A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.*

*La entrega de facturas o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado, cliente o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.*

9. *A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.*
12. *A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

## **CAPÍTULO II**

### **Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones**

**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, cumpliéndolas regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.*
3. *Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.*
4. *Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en ordenamiento jurídico vigente.*
18. *Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...)*

## **• REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

*(...) Art. 62.- Tarifa. - Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por*

suscripción. Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación.

**Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios. (...)** (Lo resaltado me pertenece).

## 2.4. PRESUNTA INFRACCIÓN

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé en el Título XIII, correspondiente al Régimen Sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, el Informe de Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, al determinar la conducta del Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, hace que se determine un posible incumplimiento que se considera se asimilaría al siguiente articulado:

**“(...) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase.**

**b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes:

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

## 2.5. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020, se puso en conocimiento del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a través de oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0035-OF de 03 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Janine Castro, el 03 de febrero de 2020, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0201-M de 04 de febrero de 2020.

En el citado Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 se consideró en lo principal lo siguiente:

**“(...) 8. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -**

*En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los Informes Técnicos y Jurídico, el Responsable de la Función Instructora del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en su contra el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción antes mencionada, al haber presuntamente vulnerado las disposiciones citadas. En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y su responsabilidad, se dictará la Resolución sancionatoria correspondiente.*

*La competencia del infrascrito Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, para emitir el presente ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR conforme lo señala expresamente el artículo 248 del Código Orgánico*

Administrativo, se encuentra contenida en el primer párrafo del artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en los artículos 10 y 81 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 10, número 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido por el Directorio de la Agencia mediante Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017; en la Acción de Personal No. 587 de 22 de agosto de 2019 por la ARCOTEL; y, el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019. (...).

### 3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

#### 3.1. ANÁLISIS DE CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

- En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429 de 25 de junio de 2021, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-002995-E de 17 de febrero de 2020, indica lo siguiente:

**"(...) 3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS. –**

**3.1. CONTESTACIÓN POR PARTE DEL PRESTADOR, AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2019-002995-E DE 17 DE FEBRERO DE 2020**

En las páginas 5 a 12 del escrito de contestación de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

#### **III.**

#### **DEL CASILLERO DE VOZ**

Según la UIT, es un **"Término utilizado para indicar el punto de entrega para mensajes localizados por una dirección O/R. Puede ser una memoria de mensajes accedida por P7, un agente de usuario accedido por P3 o un proceso de usuario accedido por un protocolo patentado. La distinción entre estas variantes no es pertinente al encaminamiento MHS."**

En términos coloquiales, es **"(...) es un sistema centralizado utilizado en las empresas para el envío, almacenamiento y recuperación de mensajes de audio (...)"**,

#### **IIIA. - FUNCIONAMIENTO DEL BUZON DE VOZ CLARO**

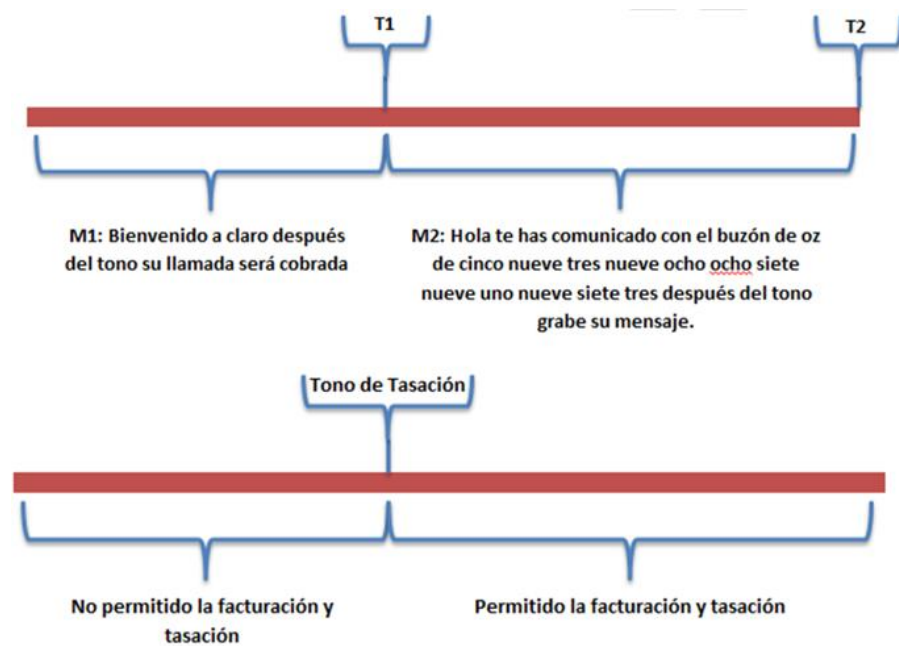
Las funciones del Casillero de Voz incluyen entrega, almacenamiento, recuperación y eliminación de información. Estas funciones permiten a los suscriptores de este servicio grabar y recuperar mensajes de voz. Si un suscriptor tiene activo el servicio de Casillero de Voz y al recibir una llamada su estado es Ocupado, Sin respuesta, o Apagado, la llamada se direcciona a su Casillero con la advertencia de cobro al suscriptor llamante. Posteriormente el sistema envía una notificación de llamada perdida al suscriptor a través de SMS de acuerdo con las características del servicio.

La plataforma IVAS implementada para el funcionamiento del servicio de Casillero de Voz es una plataforma convergente y redundante que se encuentra en la nube

de Claro, permite la grabación y almacenamiento del mensaje de voz del suscriptor A, y a su vez permite que el suscriptor B pueda escuchar el mensaje grabado.

Señor Instructor, el servicio integral de Casillero de Voz de Claro contiene actualmente dos etapas y mensajes perfectamente identificados, que se visibilizan por intermedio de dos mensajes: el primero al que se denominará M1 indica lo siguiente: "**Bienvenido a claro después del tono su llamada será cobrada**" y el segundo que se denomina M2 indica lo siguiente "**Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje**". (Es importante recordar que el M2 puede ser reemplazado por un saludo o mensaje del cliente poseedor de la línea del usuario B o receptor de la llamada.)

Explicación que se visualiza, así:



De lo expuesto, debemos concluir irrefutablemente que el servicio de Casillero de voz de CONECEL:

- Se compone de dos mensajes, durante el M1, NO es permitida la facturación o tasación, y durante el M2 es permitida la tasación o facturación;
- Cuenta con un mensaje claro, oportuno y preciso sobre el momento en que se inicia la tasación.
- Existe el respectivo tono de tasación.

### IIIB. PROCEDIMIENTO DEL EVENTO DE DEPOSITO DE MENSAJE DE VOZ

Señor Instructor, conocedores de su experticia técnica, queremos rememorar sucintamente los pasos para que un usuario, cliente o abonado, genere el evento de depósito de mensaje de voz en su terminal móvil, así:

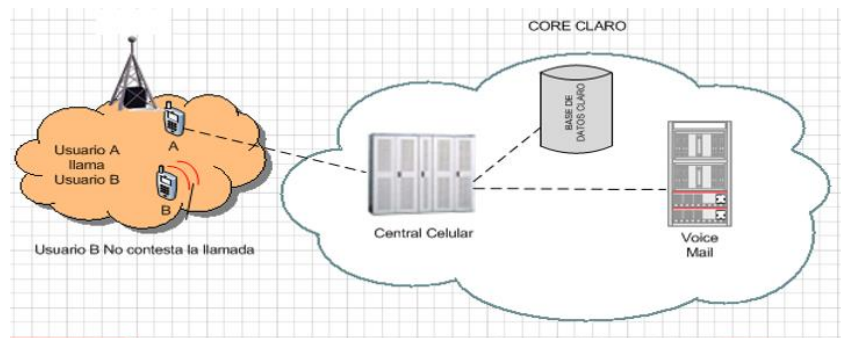
**A: Usuario llamante**

**B: Usuario llamado** (Cumple con los requerimientos para tener el servicio de Casillero de VOZ)

- *Aprovisionamiento en base de datos (HLR) del servicio de Casillero de voz Creación de Buzón de voz en la plataforma (IVAS o VMail)*

*En el siguiente diagrama se detalla los elementos que intervienen en el servicio del casillero del usuario B:*

- *Base de datos (HLR): Elemento donde se aprovisiona el servicio de Casillero de voz.*
- *Central Celular (MSS): Elemento de red que inicia el servicio de casillero de voz y realiza el enrutamiento hacia el buzón del usuario.*
- *VMail (IVAS): Elemento de red donde finaliza el servicio de casillero de voz y realiza la administración del buzón del usuario.*



*A continuación se describe el procedimiento del evento de depósito de mensajes de voz:*

- 1.- *Usuario A llama a usuario B*
- 2.- *Usuario B no contesta la llamada / tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada. (Evento que inicia el servicio de casillero del usuario B activando un proceso que culmina con el depósito del mensaje en el buzón del usuario B)*
- 3.- *Usuario A es enrutado al servicio de casillero del usuario B, a través de la central celular.*
  - 3.1.- *Al inicio del enrutamiento, el usuario A escucha el anuncio "Bienvenido a Claro después del tono su llamada será cobrada".*
  - 3.2.- *Posteriormente, el servicio de casillero de voz del usuario B, emite un tono para alertar al usuario A de la acción de cobro una vez que finalice el mismo.*
- 4.- *Usuario A continúa siendo enrutado a la plataforma Vmail, donde luego de escuchar un mensaje que le permite identificar que el servicio de casillero corresponde al usuario B a quién efectivamente se le desea depositar el mensaje, se procede con el depósito del mensaje de voz, posterior a la alerta brindada por un segundo tono donde se le indica al usuario A que puede comenzar a grabar su mensaje.*

### **IIIC. EXISTENCIA DE TRAZABILIDAD**

*Como se indicó en la explicación del servicio del casillero de voz, éste inicia una vez que el usuario B no contesta/tiene apagado el teléfono o rechaza la llamada; evidencia de ello es la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A. Para demostrar esta trazabilidad hemos realizado pruebas entre las líneas móviles Claro pertenecientes a Luis Fernando Guerra y Mishell Moreno, ambos colaboradores de CONECEL, quienes además están autorizados en el presente Proceso Sancionador, las cuales se detallan a continuación.*



• **Escenario 1: el número A deja un mensaje en el buzón del usuario B:**

- Número A: 0999412943
- Número del Buzón: 0985399813
- Número B: 0999840649

Block 10 CDR 22 (402) -----

#FormatType (3)  
#Message\_number (dd96)  
#Format\_name (FORW)  
#Record Length (284)  
#Output\_mode (BIN)  
#Output\_device (NOT\_USED)

Data

intermediate\_record\_number 00  
intermediate\_charging\_ind 00  
number\_of\_ss\_records 01  
cause\_for\_forwarding 29  
forwarding\_imsi 740010150768644F  
forwarding\_number 999840649FFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_imsi FFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_imei FFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_number 985399813FFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_ms\_classmark FF  
orig\_calling\_number 593999412943FFFFFFFFF  
in\_circuit\_group FFFF  
in\_circuit FFFF  
out\_circuit\_group 1411  
out\_circuit 0079  
basic\_service\_type 00  
basic\_service\_code 11  
facility\_usage 00000000 00000000 00010000 00001000  
non\_transparency\_indicator FF  
channel\_rate\_indicator 30  
in\_channel\_allocated\_time 2020-02-13 16:10:08  
charging\_start\_time 2020-02-13 16:10:27  
charging\_end\_time 2020-02-13 16:10:52

- *in\_channel\_allocated\_time*: hora de inicio de la llamada.
- *charging\_start\_time*: hora de inicio de cobro de la llamada
- *charging\_end\_time*: hora de fin de la llamada.

En este escenario contamos con una hora de inicio de llamada, una hora de inicio de cobro de llamada, y una hora de fin de llamada, es decir después de que el Número A deje su mensaje en el buzón de voz al Número B. Se evidencia que se realiza un redireccionamiento al Número del Buzón de voz, establecido en CONECEL.

• **Escenario 2: el número A cierra la llamada durante el primer mensaje, es decir antes de finalizar el T1:**

Block 35 CDR 39 (1404) -----

```
#FormatType (24)
#Message_number (dd8c)
#FormaUype_name (COC)
#Record Jength (135)
#Output_mode (BIN)
#Output_device (NOT_USED)

ss_record_number 01
served_imsi 74001 0150768644F
served_imei 868399030394990F
served_number 593999840649FFFFFFFF
served_subs_lac 53100
served_subs_ci 41274
supplementary_service_code 29
action 05
in_channel_allocated_time 2020-02-1316:10:57
charging_time 2020-02-1316:11 :08
cause_for_termination 0000030B
result_indicator 0000
parameters_length 10
parameters 985399813FFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFFF
served_number_ton 05
served_ms_classmark 07
basic_service_type 00
basic_service_code 11
leg_call_reference 7010 20BF 49
hot_billing_record_number FFFFFFFF
routing_category 64
basic_call_state_model FF
camel_call_reference 0701106340C72600
camel_exchange_id ton05
camel_exchange_id 59397999186FFFFFFFF
add_routing_category 0000
call_reference_time 2020-02-1316:10:57
served_subs_mcc 740F
served_subs_mnc 01FF
radio_network_type 02
```

- *cause\_for\_termination "0000030B": el Número A cerró la llamada.*
- *Parameters "985399813": Número del buzón de voz*
- *call\_reference\_time: hora de la llamada.*
- *call\_reference\_time: hora de inicio de la llamada.*

*En este escenario no existe una hora de inicio de cobro, ni hora fin de llamada, ya que a pesar de estar dentro del casillero de voz (parametrizado al Número de buzón de voz) del Número B, no se realizan cobros, pues la llamada se cerró antes de finalizar el primer tono (T1).*

*Como se evidencia en la descripción de la trazabilidad bajo los escenarios detallados, el casillero de voz entra en funcionamiento desde que el usuario B tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada. y no desde el T2 como se ha afirmado en el Acto de Inicio. (...)"*

### **ANÁLISIS:**

De acuerdo con el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones determina que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en lo referente al servicio de mensajes de voz, se encuentra facturando y tasando por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite para indicar al usuario que puede grabar el mensaje después del tono.

En ese contexto, del análisis técnico a lo argumentado en el escrito de contestación de la Operadora, y utilizando su nomenclatura, se observa que esta tiene implementado en su servicio de casillero de voz lo siguiente:

*El primer mensaje (M1) en el que se escucha: “Bienvenido a Claro, después del tono su llamada será cobrada”, luego del cual sobreviene el primero tono (T1) con el que da inicio la tasación y posteriormente se escucha el segundo mensaje (M2): “Hola, te has comunicado al buzón de voz de [número B] después del tono grabe su mensaje”, finalmente se escucha el segundo tono (T2) y se posibilita depositar un mensaje.*

Se evidencia entonces que el usuario que llama, a pesar de haber escuchado el tono de tasación T1, no tiene posibilidad de grabar inmediatamente un mensaje de voz y se ve obligado a escuchar un segundo mensaje M2 y un segundo tono T2 (tiempo que ya es tasado) para finalmente grabar el mensaje de voz.

Por tanto, esta situación confirma y coincide con las pruebas y el análisis que se realizan en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 e incluso con lo explicado en el escrito de contestación y las pruebas detalladas en el mismo por parte de la Operadora, que efectivamente está realizando un cobro o tasación en las llamadas al buzón de voz luego del primer tono (T1).

A esa misma conclusión llegó además el Informe técnico Nro. IT-CZO2-C-2021-0377 de 3 de junio de 2021, de la inspección solicitada por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, misma que se llevó a cabo el 2 de junio de 2021, determinándose:

*“La operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o buzón de voz, realiza la tasación al finalizar el primer tono T1 (que le sucede al primer mensaje del casillero de voz, M1), luego del cual se reproduce un segundo mensaje (M2) y un segundo tono (T2) a partir de los cuales se encuentra habilitado el número A (usuario llamante) para iniciar la grabación del mensaje de voz en el buzón del número B.”*

El hecho, por lo tanto, se encuentra identificado; sin embargo, cabe realizar el análisis técnico que fundamente que lo señalado se asocie o no a un incumplimiento, por lo que se tiene:

- **EL CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES suscrito entre CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y el Estado Ecuatoriano el 26 de agosto de 2008, señala:**

***“(…) Cuarenta y Seis punto Cuatro.- La facturación y tasación de **llamadas completadas a servicios de mensajes de voz** se iniciará una vez que el casillero de voz del Usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada será transferida al casillero de voz ni los intentos de llamada no contemplados.- (…)”*** (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

- **El Contrato de Concesión establece los aspectos relacionados a la facturación y tasación de los servicios de voz y llamadas a los servicios de mensajes de voz, sin embargo, para entender claramente lo señalado, se considera necesario revisar**

Página 11 de 43

algunas definiciones que constan en el ANEXO 1 DEFINICIONES del mismo Título Habilitante, de lo que se tiene:

**(...) Llamada Completada a servicios de mensajes de voz: Se entenderá por llamada completada y por consiguiente dará inicio a la facturación, aquella en la que un Usuario (A) se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación.**

(...)

**Tiempo Efectivo de Uso:** Intervalo de tiempo transcurrido desde el instante en que el terminal de destino contesta y el instante en que el terminal de origen o el de destino interrumpen la comunicación. **En el caso de que la llamada se complete al dispositivo receptor de mensajes de voz será el intervalo de tiempo definido en Llamada Completada a servicios de mensajes de voz.** (...) (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

Es decir, de los apartados antes transcritos, se observa principalmente que la normativa establece que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz debe iniciar al cumplirse dos eventos: cuando el usuario (A) se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y cuando se envía la señal de tasación; en ese orden.

Este aspecto fue también revisado por la Coordinación Zonal 2 en la inspección efectuada el 2 de junio de 2021, siendo importante mencionar el numeral 5 del informe técnico IT-CZO2-C-2021-0377, en el que se señala:

*(...) se determina que al efectuar una llamada de voz que es enrutada hacia el casillero de voz, la misma es controlada por la central celular (MSS) quien inicia el servicio de casillero de voz (el cual está provisionado en el HLR) emitiendo el primer mensaje (M1) y enrutando la llamada hacia el buzón de voz (Voice Mail) el cual emite el primer tono (T1), donde al finalizar dicho tono se inicia el proceso de tasación.*

*De lo obtenido en el escenario 1 presentado por CONECEL, se tiene que la tasación efectivamente se produce luego del primer mensaje y una vez que el primer tono (T1) finaliza (...).*

*Es decir, se verificó que CONECEL inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a servicio de mensajes de voz una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1.*

*En este punto, incluso debe observarse que lo señalado por parte de CONECEL en la página 9 de su escrito de contestación, donde se describe el procedimiento del evento del depósito de mensaje de voz, no guarda una estricta relación con lo que se verificó en la inspección. En la siguiente transcripción deben observarse los numerales 3 y 4:*

*(...) A continuación se describe el procedimiento del evento de depósito de mensajes de voz:*

*1.- Usuario A llama a usuario B*

*2.- Usuario B no contesta la llamada / tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada. (Evento que inicia el servicio de casillero del usuario B activando un proceso que culmina con el depósito del mensaje en el buzón del usuario B)*

*3.- Usuario A es enrutado al servicio de casillero del usuario B, a través de la central celular.*

*3.1.- Al inicio del enrutamiento, el usuario A escucha el anuncio "Bienvenido a Claro después del tono su llamada será cobrada".*

3.2.- Posteriormente, el servicio de casillero de voz del usuario B, emite un tono para alertar al usuario A de la acción de cobro una vez que finalice el mismo.

4.- Usuario A continúa siendo enrutado a la plataforma Vmail, donde luego de escuchar un mensaje que le permite identificar que el servicio de casillero corresponde al usuario B a quién efectivamente se le desea depositar el mensaje, se procede con el depósito del mensaje de voz, posterior a la alerta brindada por un segundo tono donde se le indica al usuario A que puede comenzar a grabar su mensaje. (...)" (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

Numerales en los cuales se entendería que el tono de tasación ocurre antes de la conexión al receptor de mensajes de voz (plataforma VMAIL), situación que podría inducir a un error en la evaluación del sistema, pero que sin embargo, luego de las explicaciones y verificaciones realizadas durante la inspección efectuada el 02 de junio de 2021, así como las argumentaciones de la audiencia de 03 de junio de 2021, quedaron aclaradas las inconsistencias.

Con base en lo indicado se desprende, para el presente caso, que el título habilitante de CONECEL señala que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará cuando el usuario (A) se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y cuando se envíe la señal de tasación (en ese orden), lo cual, desde el punto de vista técnico se cumple, ya que el tono T1, a partir del cual la operadora inicia la facturación y tasación de la llamada enrutada al servicio de casillero de voz, es emitido por la plataforma que controla dicho servicio, es decir, la llamada se factura y tasa cuando se ha completado al servicio de mensajes de voz; no obstante, CONECEL, para los casos con abonados con casillero de voz activo, tiene implementado un mensaje M2 y tono T2 adicionales, solo luego de los cuales el número llamante (Usuario A) puede dejar efectivamente el mensaje en el casillero del Usuario B o número de destino.

### 3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS

El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en la Audiencia de Alegatos efectuada el día jueves 3 de junio de 2021 a las 15H00, utilizando medios telemáticos, realiza una exposición, en la que se explican los puntos indicados en el escrito presentado como contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E de 17 de febrero de 2020, de los cuales, a los que corresponde, se ha realizado el respectivo análisis técnico conforme consta en el numeral 3.1. del presente Informe.

### 3.3 ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

En el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, presentado el día lunes 17 de febrero de 2020, mediante Oficio DR-0194-2020 de lunes 17 de febrero de 2020, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:

"(...)

#### IX.

#### DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA

Por lo expuesto solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL:

- a. *Que se ordene y reproduzca la realización de pruebas en las que se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A. (...)*

**ANÁLISIS:**

*El 2 de junio de 2021 se llevó a cabo una inspección vía medios telemáticos donde se analizaron las pruebas solicitadas por CONECEL, cuyos resultados se reflejan en el Informe técnico Nro. IT-CZO2-C-2021-0377 de 3 de junio de 2021. Dicho informe, por su naturaleza técnica y por encontrarse directamente relacionado con el escrito de contestación presentado por la Operadora, ha sido analizado en su conjunto en el numeral 3.1 del presente Informe Técnico, por lo que no es necesario realizar un análisis adicional. (...)*

- **En el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063 de 29 de junio de 2021, realizado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-002995-E de 17 de febrero de 2020, indica lo siguiente:**

*"(...) De la contestación que fuere recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones por parte del Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en lo principal manifiesta:*

- **En las páginas 16, 17 y 18 del escrito de contestación del Prestador de Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:**

**"(...) V. DEL SISTEMA CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS**

**(...)**

**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; 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<sup>3</sup> 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 numeral 16 del literal b del Artículo 117 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. (...)*

### **ANÁLISIS.-**

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el "CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES", de allí que como ya se ha mencionado con anterioridad, la operadora pretende desconocer lo contenido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 22 numerales 1,5,8,9 y 12 referente a los Derechos de los abonados, clientes y usuarios, lo indicado en el artículo 24, numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los descrito en el artículo 62 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones haciendo énfasis en que "**Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados** con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios." (lo resaltado fuera del texto original), y **lo más grave desconocer lo estipulado en el Contrato de Concesión**, que expresa lo siguiente: "(...) **46.4.** La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada"; lo mencionado bajo ningún concepto deslinda al Administrado su responsabilidad en **no facturar el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada** generados por clientes que hayan contratado su servicio, transgrediendo los derechos de los abonados, clientes, usuarios, y es justamente que en observancia del principio de tipicidad, la administración, sobre la base de un informe técnico el mismo que no resiste análisis alguno y que incluso fue objeto de contradicción en su determinado momento por parte de la operadora, determina una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a principios constitucionales como al ordenamiento jurídico vigente, es decir a lo "pactado" por las partes estado-administrado mediante un contrato de concesión. En este sentido el administrado partiendo de una premisa, erróneamente manifiesta que el comportamiento debe adecuarse 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 una sanción, claro está para la administración que el tipo contemplado en la Ley existe, de acuerdo con ello y con el Contrato de Concesión el responsable de la presunta infracción por no adoptar las acciones para no facturar a los clientes realizando una tasación incorrecta y por ende la sanción prevista en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, sería perfectamente aplicable al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A., en razón de que el presunto infractor habría adecuado su comportamiento al tipo contemplado en la Ley.

- **En las páginas 18 y 19 del escrito de contestación del Prestador de Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:**

"(...) ii. **De la seguridad jurídica**

En lo que respecta a la seguridad jurídica, la Constitución de la República establece en su Artículo 82 que,

"Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes".

Por su parte, la propia Corte Constitucional ha establecido que la seguridad jurídica lo siguiente:

"(...) constituye el pilar sobre el cual se asienta la confianza ciudadana respecto de las actuaciones de los poderes públicos, pues brinda a las personas certeza

de que la aplicación normativa se realizará acorde a la Constitución y que las normas aplicables al caso concreto han sido determinadas previamente, son claras y públicas, y aplicadas únicamente por autoridad competente. Solo de esta manera se logra conformar una certeza de que la normativa existente en la legislación será aplicada cumpliendo ciertos lineamientos que garantizan el acceso a la justicia y una tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses (...)"

### **ANÁLISIS.-**

De lo actuado por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se tiene que: **1) el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el "CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES"; 2) la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de sus **competencias** y acatando **principios los constitucionales, legales y contractuales** previstos en los artículos 226, 261, 313 de la Constitución de la República del Ecuador; observando lo dispuesto en los artículos 3 numeral 1, 7; artículo 22 numerales 1, 5, 8, 9, 12; artículo 24 numerales 4, 18; artículo 64 numeral 7; artículo 142; artículo 144 numerales 1, 4, 22, 23, y 30; Disposición Final Cuarta, todas de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 17, y 20 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; Cláusula Doce (Doce punto Uno, Doce punto tres, Doce punto veintiocho, Doce punto veintinueve), Cláusula Treinta y Cuatro, Cláusula Cuarenta y Cuatro (Cuarenta y Cuatro punto Ocho), Cláusula Cuarenta y Seis (Cuarenta y Seis punto Cuatro) del Contrato de Concesión ya referido en varias ocasiones, **notificó** a través Oficio **No. ARCOTEL-CZO2-2020-0035**, de 03 de febrero de 2020 al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018** de 06 de mayo de 2019, con el fin de que conozcan los presuntos incumplimientos a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y al Título habilitante suscrito entre el Estado Ecuatoriano y EL CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL;**

De los antecedentes descritos con minuciosidad la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones evidencia su irrestricto apego a las normas Constitucionales y legales, se demuestra de igual manera, que en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha observado el derecho a la seguridad jurídica, respetando la Constitución, la administración, antes y durante todo el procedimiento administrativo previo al inicio del procedimiento en curso ha actuado bajo un marco jurídico con normas previas, claras públicas fruto de lo cual la autoridad competente, esto es el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en **ejercicio de sus competencias**, revestido de la autoridad que le asiste por Ley, emitió el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020. De lo dicho no cabe la menor duda de que lo actuado por la administración a través de la Función Instructora garantiza al administrado una tutela efectiva e imparcial que de ninguna manera determina ya responsabilidades, sino por el contrario presunciones, y, que durante la etapa procedimental para la evacuación de pruebas el administrado bajo el principio de inocencia, y observando las garantías básicas del debido proceso ha accedido a su defensa y ha expuesto de manera escrita y verbal sus alegatos y su defensa, que en lo posterior deberá ser resuelto motivadamente por el Órgano Resolutor de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. (...)"

## **3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS**

### **3.2.1. PRUEBAS DE CARGO**



- **Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0018** de 06 de mayo de 2019, elaborado por Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado por el Coordinador Técnico de Control mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0592-M de 23 de mayo de 2019, principalmente señala:

“(…) **2. OBJETIVO:**

- Verificar que la operadora del SMA – CONECEL, se encuentre facturando y tasando correctamente el servicio de mensajes de voz.

**3. ALCANCE:**

- Verificar las tarifas aplicadas en el servicio de buzón de voz en llamadas OnNet por parte de la operadora CONECEL.

**5. ANÁLISIS:**

La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, considerando lo establecido en el Título Habilitante de la operadora y la normativa vigente, procedió a verificar el cobro y funcionamiento del casillero de voz.

### 5.1. PRUEBAS DE VERIFICACION EFECTUADAS.

Esta Dirección Técnica efectuó pruebas con líneas activadas en modalidad prepago con números 0986505257 y 0989170266, en 3 escenarios.

#### 5.1.1. Pruebas

Las pruebas consistieron en realizar llamadas onnet en 3 escenarios:

A:	Llamada hasta oír el mensaje (1er tono)
B:	Llamada hasta oír el mensaje de entrada al buzón de voz (2do tono)
C:	Mensajes de buzón de voz + grabar mensaje de 1 min

#### 5.1.2 Resumen Pruebas

En la siguiente tabla se visualizan las pruebas realizadas por esta dirección, respecto al servicio de buzón de voz:

	Fecha	número A:	segmento	número B:	Segmento	Saldo inicial (USD)	Saldo final (USD)	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)
Escenario A	13/02/2019	986505257	pre-pago	959009599	pre-pago	4,27	4,27	0	0
	15/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,51	3,51	0	0
Escenario B	14/02/2019	986505257	pre-pago	959009599	pre-pago	3,62	3,59	0,03	17
	15/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,51	3,48	0,03	17
Escenario C	18/02/2019	989170266	pre-pago	986505257	pre-pago	3,86	3,71	0,15	76
	18/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,01	2,86	0,15	76

- En la pruebas realizadas, para los escenarios A y B no se dejó mensaje de voz
- En el escenario A la llamada fue finalizada en el primer tono y no hubo descuento del saldo
- En el escenario B existió un cobro por parte de CONECEL a pesar de que no se dejó mensaje de voz y la duración de la llamada correspondió únicamente al mensaje que indica la operadora que se conectó con el buzón de voz, finalizando en el segundo tono; sin embargo, si existió un descuento de saldo.
- En el escenario C, se dejó un mensaje en el buzón de voz de un minuto; sin embargo, la operadora realiza el descuento desde la segunda parte

del mensaje en el que se indica que puede grabar el mensaje después del tono.

### 5.2.2. Análisis de CDR's de las pruebas

Mediante correo electrónico de 06 de marzo del 2019, CONECEL envió a la CCDS la muestra de CDR'S solicitada en la Acta de Inspección. Para el análisis, se filtraron los CDR's que correspondían a las pruebas detalladas en el literal 5.1 de este informe y se identificaron las columnas de la duración de la llamada y del valor cobrado de la llamada.

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre la información de las pruebas y la información de los CDR's, para los escenarios B y C:

	Datos de la llamada			Pruebas		CDR's		Observaciones
	Fecha	número A:	número B:	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)	
Escenario B	14/02/2019	986505257	959009599	0,03	17	0,0317	17	En este escenario, la llamada finalizó con el segundo tono del mensaje del buzón de voz
	15/02/2019	986505257	988791973	0,03	17	0,0317	17	
Escenario C	18/02/2019	989170266	986505257	0,15	76	0,1419	76	En el Escenario C se dejó un mensaje de voz con duración de un minuto sin embargo la duración es mayor a 60 seg.
	18/02/2019	986505257	988791973	0,15	76	0,1419*	76	

\* La plataforma de tasación es más exacta que la consulta de saldo ya que la segunda utiliza solo 2 decimales

Como se observa en la tabla anterior los tiempos y valores cobrados extraídos de la plataforma de la operadora coinciden con los obtenidos durante las pruebas realizadas del servicio de buzón de voz considerando 3 escenarios (A, B Y C).

## 6. RESULTADOS

- En el escenario A, las llamadas de prueba realizadas el 13 y el 15 de febrero de 2019 finalizaron al escuchar el primer tono de la operadora y no generaron cobros al usuario A, ni CDR's.
- Las llamadas realizadas el 14 y 15 de febrero de 2019 en el escenario B, finalizaron al terminar todo el mensaje de buzón de voz (segundo tono), no se dejó mensaje de voz; sin embargo tuvieron una duración de 17 segundos y un cobro de \$ 0,031, como consta en las pruebas realizadas por esta Agencia y los CDR's entregados por la operadora.
- Las llamadas realizadas el 18 de febrero de 2019, en el escenario C consistieron en escuchar todo el mensaje de buzón de voz de la operadora, grabar un mensaje de un minuto y finalizar la llamada; tuvieron una duración de 76 segundos y un cobro de \$0,142, como consta en las pruebas realizadas por esta Agencia y en los CDR's entregados por la operadora.
- Por lo tanto, en los escenarios B y C se evidencia que la operadora CONECEL estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje de buzón de voz de la operadora que indica al usuario que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve /no nueve siete tres después del tono grabe su mensaje"

## 7. CONCLUSION

- En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: “Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje”. (...).”
- **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-007** de 29 de enero de 2020, elaborado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realiza un análisis jurídico del caso e indica:

**“(...) 6. ANÁLISIS JURÍDICO REFERENTE AL CASO MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. –**

Revisado el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018, avalado por la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL el 06 de mayo de 2019, previo al inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en cual se concluye que:

**7. CONCLUSION**

- En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: “Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje”. (...).”

Es necesario proceder con el análisis de la norma objeto de control para poder determinar la conveniencia de iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador.

El **Contrato de Concesión** para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, otorgado a la operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONECEL en el **numeral 46.4** es muy claro en indicar que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación y que no se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada; por otro lado dentro de las **obligaciones** de los prestadores de servicio de telecomunicaciones en la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 24, numeral 18**, establece que se debe medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas; por tal motivo, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que “Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL”, no estaría cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado en el numeral 46.4 al igual que las obligaciones establecidas en el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones; por lo cual y según se concluye en el informe técnico referido a que la Operadora estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono, se estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para iniciar sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte el Procedimiento Administrativo Sancionador de conformidad con lo establecido en los artículos 248 al 252 del Código Orgánico Administrativo.

Observando el principio constitucional de presunción de inocencia, la existencia del hecho y la responsabilidad del Sistema Móvil Avanzado, "Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL", deberá ser comprobada y resuelta tras la sustanciación del respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador. (...).

### 3.2.2. PUEBAS DE DESCARGO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, de **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E** de 17 de febrero de 2020, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, indica:

#### "(...) IX DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA

Por lo expuesto solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL:

- a. Que se ordene y reproduzca la realización de pruebas en las que se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A
  - b. Que, por Secretaría General de ARCOTEL se certifique si CONECEL ha sido sancionada por la conducta tipificada el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con igual identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a al Acto de Apertura.
  - c. Que, se considere todo cuanto elemento se presente a futuro como justificativo de la aplicación de atenuantes descrito en el artículo 130 de la LOT.
  - d. Que, se nos fije fecha y hora, a fin de presentar de forma verbal nuestros argumentos jurídicos expuestos en la presente (...).
- Respecto al literal a., que se refiere a que se ordene y reproduzca la realización de pruebas en las que se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A; la Función Instructora mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-135 de 25 de mayo de 2021 a las 11h30, dispone entre otras cosas:

"(...) **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del procedimiento y una vez que a través de la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021, suscrita por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha declarado la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020 mediante la cual se procedió con la apertura del periodo de prueba, se **dictamina:** (...) **b)** Incorpórese al expediente la contestación efectuada por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera y suscrito también por el abogado Luis Fernando Guerra, debidamente autorizado, mismo que fuere ingresado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E** de 17 de febrero de 2020.- (...) **TERCERO:** Esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, solicita la siguiente documentación e información: (...) **d)** Solicítese al Responsable de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL para que disponga a un servidor técnico para que se realice una inspección técnica en presencia del Prestador y su equipo técnico de modo de verificar los solicitado por el Prestador en referencia a: "(...) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (...)"; La Inspección técnica se realizará el día viernes 28 de mayo de 2021 a las 9h00, previa coordinación; el informe técnico y el acta, que se

*genere producto de la inspección deberá ser entregado a la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, cinco (5) días posteriores a la ejecución de la inspección técnica.- (...)*. (Lo subrayado fuera del texto original)

Mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0931-M** de 28 de mayo de 2021, la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 solicita al Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL que disponga a un servidor técnico para realizar la inspección y elabore el acta e Informe Técnico correspondiente.

- Respecto al literal b., que se refiere a que por Secretaría General de la ARCOTEL se certifique si CONECEL ha sido sancionada por la conducta tipificada el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con igual identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a al Acto de Apertura.; la Función Instructora mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-135 de 25 de mayo de 2021 a las 11h30, dispone entre otras cosas:

*(...) **TERCERO:** Esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, solicita la siguiente documentación e información: a) Solicítese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Art. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...) (...)".*

Mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0961-M** de 04 de junio de 2021, la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 solicita al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL que se sirva remitir la citada CERTIFICACIÓN, dentro del término máximo de cinco (5) días contados a partir de la presente fecha, a fin de que, de ser el caso, sea considerada como ATENUANTE para los fines de graduación de la sanción a ser impuesta en la respectiva Resolución, según lo previsto en el Art. 130, número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- Respecto al literal c., que se refiere a que se considere todo cuanto elemento se presente a futuro como justificativo de la aplicación de atenuantes descrito en el artículo 130 de la LOT.; la Función Instructora lo ha analizado en lo que sea pertinentes y los documentos han sido anexados al expediente los mismos que también han sido analizados por el Área Técnica y el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 antes de emitir el presente Dictamen.
- Respecto al literal d., en la que el Prestador indica: *"que se nos fije fecha y hora, a fin de presentar de forma verbal nuestros argumentos jurídicos expuestos en la presente* la Función Instructora mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-135 de 25 de mayo de 2021 a las 11h30, dispone entre otras cosas:

*(...) **CUARTO:** Por encontrarse dentro del período de prueba ésta Función Instructora, acepta el pedido formulado por el Prestador en el Acápite Décimo de su escrito; "PETICIÓN CONCRETA": "(...)3. Que, se nos fije fecha y hora, a fin de*

presentar de forma verbal nuestros argumentos jurídicos expuestos en la presente contestación. (...)", señalándose para el día jueves 03 de junio de 2021, a las 15h00 horas, para que se realice la audiencia solicitada, la misma que se realizará en el Auditorio ubicado en la Planta baja de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ubicada en la Avenida Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel de la ciudad de Quito; por motivos de la pandemia del Covid19 y por condiciones de bioseguridad, de ser preferencia del Prestador, dicha audiencia podrá realizarse por videoconferencia a través de la Plataforma Zoom, de aceptarlo el link de la sesión será el siguiente: "(...) Filian Marcelo le está invitando a una reunión de Zoom programada; Tema: AUDIENCIA ARCOTEL - CONECEL - PAS - ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007; Hora: 3 jun. 2021 03:00 p. m. Bogotá; Unirse a la reunión Zoom; <https://us04web.zoom.us/j/9509351003?pwd=Q2RWZTZVREJCNy9KSUVsNmM3Uk1oUT09>; ID de reunión: 950 935 1003; Código de acceso: conecel21 (...)" (...)".

La audiencia es realizada el 03 de junio de 2021 bajo la Plataforma Zoom a las 15h00 y termina a las 15h53, bajo la dirección del MSc. Marcelo Ricardo Filian Narváez, en calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) con la presencia del Ing. Diego Naranjo Villacrés, Dr. Willams Peña Tituaña por parte de ARCOTEL y en representación del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, su Abogado patrocinador Luis Fernando Guerra, Dr. Gilberto Gutiérrez, Ing. Marcelo Moreano, Ing. Mishell Moreno y la Ab. Belén Cárdenas; cuya presentación también es entregada en formato impreso y digital; se elabora el acta respectiva.

### 3.2.3. APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-135** dictada el martes 25 de mayo de 2021 a las 11h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0200-OF** de 25 de mayo de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec), [mcarden@claro.ec](mailto:mcarden@claro.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), el 25 de mayo de 2021.; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0916-M** de 26 de mayo de 2021, e indica:

**"(...) PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, martes 25 de mayo de 2021, a las 11h30.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL.**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de

febrero de 2020.- **DISPONGO. PRIMERO:** a) Incorpórese al expediente la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-118** de 18 de mayo de 2021 a las 09h30, suscrita por la Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), dada a conocer a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL a través del **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0865-M** de 19 de mayo de 2021, el mismo que se anexan al expediente; en la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-118 de 18 de mayo de 2021 se dispone: "(...) **PRIMERO: a)** Agréguese al expediente el **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-1596-M** de 06 de mayo de 2021, por medio del cual se notifica a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021; **b)** Agréguese al expediente la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021 suscrita por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, que entre otros asuntos resolvió: "(...) **Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2021-00050 de 23 de abril de 2021. **Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de fecha 27 de febrero de 2020, reponiéndose el proceso al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, debiendo disponer la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. La declaración de la nulidad se la hace sin costas. **Artículo 3.- DISPONER** a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la ejecución de la presente Resolución en el ámbito de sus competencias. (...)"; **c) Anúlese** el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 **a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020**, que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, emitida por esta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y en consecuencia **déjese sin efecto la misma.** - **SEGUNDO:** a) Por corresponder al estado del trámite notifíquese a la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, para que dentro de sus competencias continúe el trámite que en derecho corresponda y considere para el efecto, lo dispuesto en la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021, referente a **DECLARAR** la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020 (...)" - **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del procedimiento y una vez que a través de la **Resolución No. ARCOTEL-2021-0553** de 28 de abril de 2021, suscrita por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha declarado la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021 de 15 de julio de 2020, a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de febrero de 2020 mediante la cual se procedió con la apertura del periodo de prueba, se **dictamina:** a) Incorpórese al expediente el **oficio de notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0035-OF** de 03 de febrero de 2020, mismo que contiene la notificación del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, recibido en el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL**, por la señora Janine Castro con fecha 03 de febrero de 2020, según la prueba de notificación suscrita por la secretaría de la Función Instructora, mediante **memorando Nro. ARCOTEL-**

**CZO2-2020-0201-M** de 04 de febrero de 2020; **b)** Incorpórese al expediente la contestación efectuada por el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL** a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera y suscrito también por el abogado Luis Fernando Guerra, debidamente autorizado, mismo que fuere ingresado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E** de 17 de febrero de 2020.- **c)** Considérese en lo que haga prueba a favor del Prestador en el momento procedimental oportuno y al momento de emitir el Dictamen respectivo, los documentos en la forma como se solicita en el escrito, en el acápite noveno "IX DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA", que indica: "(...) solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL: a. Que se ordene y reproduzca la realización de pruebas en las que se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A; b. Que, por Secretaría General de ARCOTEL se certifique si CONECEL ha sido sancionada por la conducta tipificada el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con igual identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a al Acto de Apertura.; c. Que, se considere todo cuanto elemento se presente a futuro como justificativo de la aplicación de atenuantes descrito en el artículo 130 de la LOT.; d. Que, se nos fije fecha y hora, a fin de presentar de forma verbal nuestros argumentos jurídicos expuestos en la presente. (...)". **d)** Se solicita al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL** que en el término de cinco (5) días de notificada esta providencia ratifique la comparecencia al Procedimiento Administrativo Sancionador del señor Víctor Manuel García Talavera como Apoderado Especial y de sus abogados patrocinadores o de existir algún cambio comunicar al respecto. **e)** Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de prueba por el término de veinte (20) días** de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2,4,6,y 7 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.- **TERCERO:** Esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, solicita la siguiente documentación e información: **a)** Solicítese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Art. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)"; **b)** Solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales del Prestador del **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001 correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación



al Servicio Móvil Avanzado; **c)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente trámite, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista técnico y jurídico, se solicita que las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe con relación a las constancias existentes en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 y se pronuncien sobre los hechos, descargos y pruebas presentadas por el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, además realice un análisis de atenuantes y agravantes; todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, los mencionados informes técnico y jurídico deben ser entregados inmediatamente una vez cerrado el término de prueba.- **d)** Solicítese al Responsable de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL para que disponga a un servidor técnico para que se realice una inspección técnica en presencia del Prestador y su equipo técnico de modo de verificar los solicitado por el Prestador en referencia a: "(...) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (...)"; La Inspección técnica se realizará el día viernes 28 de mayo de 2021 a las 9h00, previa coordinación; el informe técnico y el acta, que se genere producto de la inspección deberá ser entregado a la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, cinco (5) días posteriores a la ejecución de la inspección técnica.- **CUARTO:** Por encontrarse dentro del período de prueba ésta Función Instructora, acepta el pedido formulado por el Prestador en el Acápito Décimo de su escrito; "PETICIÓN CONCRETA": "(...)3. Que, se nos fije fecha y hora, a fin de presentar de forma verbal nuestros argumentos jurídicos expuestos en la presente contestación. (...)", señalándose para el día jueves 03 de junio de 2021, a las 15h00 horas, para que se realice la audiencia solicitada, la misma que se realizará en el Auditorio ubicado en la Planta baja de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ubicada en la Avenida Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal de la ciudad de Quito; por motivos de la pandemia del Covid19 y por condiciones de bioseguridad, de ser preferencia del Prestador, dicha audiencia podrá realizarse por videoconferencia a través de la Plataforma Zoom, de aceptarlo el link de la sesión será el siguiente: "(...)Filián Marcelo le está invitando a una reunión de Zoom programada; Tema: AUDIENCIA ARCOTEL - CONECEL - PAS - ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007; Hora: 3 jun. 2021 03:00 p. m. Bogotá; Unirse a la reunión Zoom; <https://us04web.zoom.us/j/9509351003?pwd=Q2RWZTZVREJCNy9KSUVsNmM3Uk1oUT09>; ID de reunión: 950 935 1003; Código de acceso: conecel21 (...)"- **QUINTO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador en la contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** (...)"

### 3.2.4. PROVIDENCIAS DE INSTRUCCIÓN

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-140** dictada el miércoles 26 de mayo de 2021 a las 17h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0206-OF** de 26 de mayo de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.ec](mailto:mcarden@claro.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 26 de mayo de 2021.; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0986-M** de 08 de junio de 2021, e indica:  
“(…) **PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, miércoles 26 de mayo de 2021, a las 17h00.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL.**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO.**  
**PRIMERO:** Incorpórese al expediente el escrito ingresado a la ARCOTEL por el Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-008208-E** de 26 de mayo de 2021 y considérese lo indicado por el Prestador: “(…) **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL** (en adelante “CONECEL”), debidamente representado por **VÍCTOR MANUEL GARCÍA TALAVERA**, en calidad de Apoderado Especial, según se desprende del Poder N° P00780 (ANEXO 1) otorgado ante la Notaria Dra. María Tatiana García Plaza, N° 23 de Guayaquil, Ecuador, dentro del Proceso Administrativo Sancionatorio iniciado con Acto de inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 (en adelante, el Acto de inicio) dentro del expediente en referencia manifiesto y solicito lo siguiente: (…)  
**II. RATIFICACIÓN**  
En cumplimiento con lo ordenado en la providencia No. No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-135, ratifico mi comparecencia y la de mis abogados autorizados en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, iniciado con el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007. Las notificaciones que nos correspondan las receiptaremos en nuestro casillero judicial No. 2276 del Palacio de Justicia de Quito, así como en nuestras oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio Eteco, en la ciudad de Quito, y en las siguientes direcciones electrónicas: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec). Quedan autorizados para patrocinar a mi mandante a los ingenieros Marcelo Moreano y Mishell Moreno, así como abogados María Belén Cárdenas, Gilberto Gutiérrez Perdomo, David Rosales Cordero y Luis Fernando Guerra Padilla, quienes en conjunto o individualmente, podrán suscribir cuantos escritos sean necesarios, acudir a audiencias o reuniones, o realicen cualquier acto, en defensa de los intereses de mi representada. (…)-  
**SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** (…)”.
- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante

**Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-141** dictada el viernes 28 de mayo de 2021 a las 16h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0209-OF** de 28 de mayo de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 28 de mayo de 2021.; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0987-M** de 08 de junio de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, viernes 28 de mayo de 2021, a las 16h00.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL.**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO.**  
**PRIMERO:** Incorpórese al expediente el escrito ingresado a la ARCOTEL por el Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-008426-E** de 28 de mayo de 2021 y considérese lo indicado por el Prestador: **“(…) II. SOLICITUD DE LA DILIGENCIA** A fin de garantizar la disponibilidad de las personas involucradas en la diligencia, y de salvaguardar la integridad de los intervinientes respecto a distanciamiento social, solicitamos de la manera más cordial – al amparo de nuestro derecho a la defensa - que esta diligencia se la realice los días entre el martes 01 y el miércoles 02 de junio del 2021. El día y lugar en el que - por los motivos antes indicados – sería factible realizar la diligencia ordenada, se comunicará oportunamente por este medio y correo electrónico respectivo. (...)”.- **SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** (...)”.

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-166** dictada el lunes 21 de junio de 2021 a las 15h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0249-OF** de 21 de junio de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), el 21 de junio de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-1104-M** de 29 de junio de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE**

**LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, lunes 21 de junio de 2021, a las 15h30.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL.**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO.**

**PRIMERO:** a) Incorpórese al expediente el escrito ingresado a la ARCOTEL por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-008620-E** de 31 de mayo de 2021 y considérese lo indicado por el Prestador: b) Hágase conocer al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL los siguientes documentos que se han incorporado al expediente dentro de la sustanciación del presente procedimiento: b.1.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0929-M; b.2.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0930-M; b.3.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0931-M; b.4.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0932-M; b.5.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0961-M (b.5.- Anexo\_Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0961-M); b.6.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CTDG-2021-0614-M (b.6.- Anexo\_Memorando\_Nro.ARCOTEL-CTDG-2021-0614-M); b.7.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-DEDA-2021-2064-M (b.7.- Anexo\_Memorando\_Nro.ARCOTEL-DEDA-2021-2064-M); b.8.- Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0997-M (b.8.- Anexo\_Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0997-M); c) Respecto al Anexo: b.8.- Anexo\_Memorando\_Nro.ARCOTEL-CZO2-2021-0997-M, contiene el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, se solicita al Prestador que se pronuncie sobre el mismo en un término de 3 (tres) días de notificada la presente providencia.-

**SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. (...)**”.

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-174** dictada el viernes 25 de junio de 2021 a las 13h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0260-OF** de 25 de junio de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 25 de junio de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-1110-M** de 29 de junio de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, viernes 25 de junio de 2021, a las 13h30.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019,

al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO. PRIMERO:** a) Incorpórese al expediente el escrito ingresado a la ARCOTEL por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-010025-E** de 24 de junio de 2021 y considérese lo indicado por el Prestador respecto al pronunciamiento del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2.- **SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. (...)**”.

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-176** dictada el miércoles 30 de junio de 2021 a las 17h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0269-OF** de 30 de junio de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 30 de junio de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-1183-M** de 09 de julio de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, miércoles 30 de junio de 2021, a las 17h00.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO. PRIMERO:** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, se pone en conocimiento del Prestador, el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063** de 29 de junio de 2021 y el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, a fin de que se pronuncie sobre los mismos en el término de tres (3) días contados a partir de la notificación de la presente Providencia.- **SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. (...)**”

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-177** dictada el lunes 05 de julio de 2021 a las 15h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0273-OF** de 05 de julio de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 30 de junio de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-1184-M** de 09 de julio de 2021, e indica:

*“(…) PROVIDENCIA DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.- Quito, lunes 05 de julio de 2021, a las 15h00.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO. PRIMERO:** Incorpórese al expediente el escrito ingresado a la ARCOTEL por el Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-010490-E** de 02 de julio de 2021 el mismo que contiene el pronunciamiento respecto al Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063 de 29 de junio de 2021 y el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429 de 25 de junio de 2021.- **SEGUNDO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** (…).”*

### 3.2.5. CIERRE DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-171** dictada el jueves 24 de junio de 2021 a las 12h15, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través del Sistema Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0258-OF** de 24 de junio de 2021, y a la dirección de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), el 24 de junio de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-1109-M** de 29 de junio de 2021, e indica:

*“(…) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.- Quito, jueves 24 de junio de 2021, a las 12h15.- En*

Página 30 de 43

mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL.**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.- **DISPONGO.**

**PRIMERO:** Una vez transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL** y transcurrido en su integridad el término de 20 días abierto para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo.- **SEGUNDO:** El acto administrativo mediante el cual se resolverá el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, deberá ser expedido y notificado en el plazo máximo de un mes, contado a partir de finalizado el término de la prueba, con fundamento en el Art. 203 del Código Orgánico Administrativo (COA); previo a lo cual, se emitirá el DICTAMEN establecido en el artículo 257 del citado COA, el mismo que será remitido a la FUNCIÓN SANCIONADORA, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del Procedimiento Administrativo.- **TERCERO:** Notifíquese el contenido de esta providencia al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [drosales@claro.com.ec](mailto:drosales@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), mismas que han sido señaladas por el Prestador para recibir notificaciones; se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. – **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE (...)**”.

### 3.2.6. DILIGENCIAS EVACUADAS

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0929-M** de 28 de mayo de 2021, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, la información económica de los ingresos totales del Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con RUC: 1791251237001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al Servicio Móvil Avanzado.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0930-M** de 28 de mayo de 2021, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que disponga a un servidor técnico elaborar un Informe Técnico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por el Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0931-M** de 28 de mayo de 2021, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que disponga a un servidor técnico para que se realice una inspección técnica en presencia del Prestador y su equipo técnico de modo de verificar los solicitado por el Prestador en referencia a: “(...) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (...)” y elabore el acta e Informe Técnico correspondiente.

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0932-M** de 28 de mayo de 2021, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que se sirva elaborar un Informe Jurídico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por el Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0961-M** de 04 de junio de 2021, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al Prestador **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- Con **memorando No. ARCOTEL-DEDA-2021-2064-M** de 07 de junio de 2021, la Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: *"(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 02 de junio de 2021, se informa que el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. ha sido sancionado por la infracción tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, pero sin identidad de causa y efecto. Se adjunta además la captura de pantalla del Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) como respaldo de la verificación realizada. (Anexo 1). (...)".*
- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través del **memorando No. ARCOTEL-CTDG-2021-0614-M** de 31 de mayo de 2021, comunica que:

*"(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes No. 1791251237001, ingresada con documento ARCOTEL-DEDA-2020-009546-E de 16 de julio de 2020, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2019, en el cual constan los siguientes rubros del Servicio Móvil Avanzado:*

DETALLE	TOTAL INGRESOS
Servicio Móvil Avanzado	USD 971.346.348,01
Larga Distancia Internacional	USD 10.978.190,88
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>USD 982.324.538,89</b>

*Para constancia de lo expuesto se adjunta, copia del Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2019, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-009546-E de 16 de julio de 2020. (...)".*

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-0997-M** de 08 de junio de 2021, el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2, remite el informe de control técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377 en respuesta al memorando ARCOTEL-CZO2-2021-0931-M de 28 de mayo de 2021.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2021-1112-M** de 29 de junio de 2021, el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2, remite el informe de control técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429 en respuesta al memorando ARCOTEL-CZO2-2021-0930-M de 28 de mayo de 2021.



- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis de la información presentada durante la inspección solicitada por el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-008426-E de 28 de mayo de 2021, dentro del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, referente a “(...) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (...)”, y concluye:

*“(...) Respecto a que “(...) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (...)”, con base en el análisis expuesto y considerando la nomenclatura de la Figura 2, se determina que:*

- *La operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o buzón de voz, realiza la tasación al finalizar el primer tono T1 (que le sucede al primer mensaje del casillero de voz, M1), luego del cual se reproduce un segundo mensaje (M2) y un segundo tono (T2) a partir de los cuales se encuentra habilitado el número A (usuario llamante) para iniciar la grabación del mensaje de voz en el buzón del número B. (...).”*

- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis técnico de los alegatos, descargos y pruebas presentados por el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 y concluye:

*“(...) Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de “Llamada Completada a servicios de mensajes de voz” que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión. (...)”*

- A través del **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063** de 29 de junio de 2021, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden jurídico presentadas por el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 y concluye:

*“(...) Se sugiere al Responsable de la Función instructora de creer procedente se tome en cuenta al momento de dictaminar, lo señalado en la conclusión del Informe de Control Técnico No.IT-C-2021-0429 de 25 de junio de 2021, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2.*

*El Permisionario del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no ha desvirtuado jurídicamente, la infracción establecida en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, puesto que no estaría cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado en el numeral 46.4, al*

*igual que las obligaciones establecidas en el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones; por tal razón se concluye al igual que consta en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, que la Operadora estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono, y estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)*”.

- El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en respuesta a lo solicitado en la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-166 de 21 de junio de 2021 a las 15h30, en la cual se solicita que se pronuncie sobre el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, mediante escrito ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-010025-E de 24 de junio de 2021 concluye:

*“(...) En virtud de todo lo indicado en el Informe Técnico que corrobora todo lo alegado por mi representada a lo largo de presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se puede concluir que:*

*- Se constató que las llamadas finalizadas antes del tono T1 (tono de tasación) que es parte del Casillero de Voz del usuario B, no generaron un cobro al cliente. - Que las llamadas que no fueron finalizadas antes del tono T1 (tono de tasación) y que dejaron un mensaje de voz, fueron tasadas una vez que finalizó dicho tono, el cual es emitido por la plataforma VMAIL que es parte del Casillero de Voz del usuario B.*

*De esta forma CONECEL cumple plenamente la disposición contenida en la cláusula 46.4 del Contrato de Concesión, respecto a la tasación de llamadas a servicios de mensajes de voz, que señala expresamente lo siguiente:*

**“46.4 La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del Usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada será transferida al casillero de voz ni los intentos de llamada no completados.” (...)**

- El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en respuesta a lo solicitado en la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-176 de 30 de junio de 2021 a las 17h00, en la cual se solicita que se pronuncie sobre el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063** de 29 de junio de 2021 y el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, elaborados por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, mediante escrito ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-010490-E de 02 de julio de 2021 concluye:

**“(...) II. COMENTARIOS AL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2021-0429**  
*Mi representada considera que el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429 es una evidencia que desvirtúa los hechos imputados y respalda nuestros argumentos de descargo y esgrimidos a lo largo del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.*

**(...) III. OBSERVACIONES AL INFORME JURÍDICO No. IJ-CZO2-2021-063**

*Señor Instructor, por lo antes descrito, el Informe Jurídico IJ-CZO2-2021-063 contiene afirmaciones que de ratificarlos en una resolución sancionatoria tendría vicios de legitimidad y nulidad en su objeto.*

#### **IV. PETICIÓN CONCRETA**

En virtud de los argumentos expuestos en acápite anteriores solicito a su Despacho:

4.1 Desestime el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063 y no tome en cuenta sus consideraciones para la resolución.

4.2 Acepte las conclusiones indicadas en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429, y consecuentemente se ratifique el estado de inocencia de CONECEL, al haberse desvirtuado el hecho señalado en el Acto de Inicio. (...)."

- Respecto al **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021, el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-063** de 29 de junio de 2021 y el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, sirven de insumo para realizar este Dictamen, los mismos tiene carácter no vinculante y su contenido pretende aportar elementos de opinión o juicio, para la formación de la voluntad administrativa y puede ser o no considera por la Función Sancionadora al momento de emitir la Resolución respectiva.

### 3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES

El **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, elaborado con el objetivo de realizar el análisis técnico de los alegatos, descargos y pruebas presentados dentro del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020 en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, referentes a la verificación de tarifas aplicadas al Servicio de Buzón de Voz de la operadora concluye que con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de "Llamada Completada a servicios de mensajes de voz" que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión.

Por lo tanto, no amerita realizar un análisis de atenuantes y agravantes ya que no existiría responsabilidad del presunto hecho infractor al Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, hecho por el cual se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador.

### 3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN

El **Dictamen No. FI-CZO2-D-2021-036** de 15 de julio de 2021, realizado por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, indica:

*"(...) Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se analiza lo siguiente:*

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento por una posible conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre debido a los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018** de 06 de mayo de 2019, en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye:

“(…) En las prueba realizadas en el mes de febrero de 2019 (14,15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y pospago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: “Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje”. (…)

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis de la información presentada durante la inspección solicitada por el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-008426-E de 28 de mayo de 2021, dentro del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, referente a “(…) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (…)”, y concluye:

“(…) Respecto a que “(…) se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A (…)”, con base en el análisis expuesto y considerando la nomenclatura de la Figura 2, se determina que:

- La operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o buzón de voz, realiza la tasación al finalizar el primer tono T1 (que le sucede al primer mensaje del casillero de voz, M1), luego del cual se reproduce un segundo mensaje (M2) y un segundo tono (T2) a partir de los cuales se encuentra habilitado el número A (usuario llamante) para iniciar la grabación del mensaje de voz en el buzón del número B. (…)

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis técnico de los alegatos, descargos y pruebas presentados por el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 y concluye:

“(…) Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de “Llamada Completada a servicios de mensajes de voz” que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión. (…)** (Lo subrayado fuera del texto original.)

**El Código Orgánico Administrativo en el Artículo 257 y Artículo 260** señala:

“(…) **Art. 257.-** Dictamen. Si el órgano instructor considera que existen elementos de convicción suficientes emitirá el dictamen que contendrá:

1. La determinación de la infracción, con todas sus circunstancias.
2. Nombres y apellidos de la o el inculpado.
3. Los elementos en los que se funda la instrucción.
4. La disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa.

5. La sanción que se pretende imponer.
6. Las medidas cautelares adoptadas.

**Si no existen los elementos suficientes para seguir con el trámite del procedimiento sancionador, el órgano instructor podrá determinar en su dictamen la inexistencia de responsabilidad.**

El dictamen se remitirá inmediatamente al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e información que obren en el mismo.

**Art. 260.- Resolución.** El acto administrativo que resuelve el procedimiento sancionador, además de cumplir los requisitos previstos en este Código, incluirá:

1. La determinación de la persona responsable.
2. La singularización de la infracción cometida.
3. La valoración de la prueba practicada.
4. La sanción que se impone o la **declaración de inexistencia de la infracción o responsabilidad.**
5. Las medidas cautelares necesarias para garantizar su eficacia. (...). (Lo resaltado me pertenece).

Por lo tanto, esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones luego del análisis respectivo en la etapa de sustanciación del Procedimiento y en base a la inspección técnica realizada el 02 de junio de 2021 a las 11h00 de la cual se generó el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021 en el que se concluye que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o buzón de voz, realiza la tasación al finalizar el primer tono T1 (que le sucede al primer mensaje del casillero de voz, M1), luego del cual se reproduce un segundo mensaje (M2) y un segundo tono (T2) a partir de los cuales se encuentra habilitado el número A (usuario llamante) para iniciar la grabación del mensaje de voz en el buzón del número B y considerando el análisis técnico realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 que generó el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021 y concluye que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1: es decir, conforme la definición de "Llamada Completada a servicios de mensajes de voz" que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión;** esta Función Instructora **determina la inexistencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.

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.

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la que recomiendo acoger el presente Dictamen y **declarar la inexistencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2021-007** de 03 de febrero de 2020 en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL. (...)"

#### **4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. -**

De conformidad al Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429 de 25 de junio de 2021 el cual concluye que SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de “Llamada Completada a servicios de mensajes de voz” que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión, se puede colegir la inexistencia de la infracción tipificada en el Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020.

En tal virtud, no es menester determinar la sanción a imponerse toda vez que no existiría responsabilidad del presunto hecho infractor al Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, hecho por el cual se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador.

#### **5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA**

En el presente caso, no se han adoptado ninguna de las medidas cautelares establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo.

#### **6. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS. -**

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del Procedimiento Administrativo.

#### **7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. -**

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

*“(…) **Artículo 82.-** El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.*

***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.*

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

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

***Artículo 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social,*

política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.

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

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

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

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

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

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

- **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. (...)"

- **RESOLUCIONES ARCOTEL**

- **Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017.**

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

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

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

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

### **CAPÍTULO III**

*DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA  
Artículo 10. Estructura Descriptiva  
(...)*

#### **2. NIVEL DESCONCENTRADO**

##### **2.2. PROCESO SUSTANTIVO**

###### **2.2.1. Nivel Operativo**

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

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

*III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)*

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

- **Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019**

*“(...) **ARTÍCULO UNO.** - Disponer que los/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/la Coordinador Zonal.*

**ARTÍCULO DOS.-** Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos



administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.

**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 CUATRO.** - En los casos en los cuales el presunto incumplimiento que amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, se cometa en más de una jurisdicción de las Coordinaciones Zonales, según la distribución territorial de la ARCOTEL, estos serán ejecutados por la Coordinación Zonal 2. (...)"

- **ACCIONES DE PERSONAL EMITIDAS POR LA ARCOTEL**

- **Acción de Personal No. 249** de 08 de septiembre de 2020, mediante la cual el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, designó a la Mgs. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

- **MEMORANDOS EMITIDOS POR LA ARCOTEL**

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 por el cual, el entonces Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en acatamiento a la disposición de la Dirección Ejecutiva constante en el artículo tres de la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, que en lo principal ordena: "(...) Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales, designen el/la servidor/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; (...)" procedió a designar al Sr. Mgs. Marcelo Filián Narváez, como **RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES PAS** que correspondan a la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 2 así como de aquellos PAS que por la distribución territorial sean realizados en más de una Jurisdicción Zonal, misma que rige a partir del 28 de agosto de 2019.
- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M** de 15 de septiembre de 2020 por el cual, la Directora Técnica Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica:

"(...) Una vez que el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, Profesional Técnico 1 de la Coordinación Zonal 2, retornó de sus vacaciones, en referencia al **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 en el que se le designó como "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES" de la Coordinación Zonal 2, en mi calidad de Directora Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, nombrada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL mediante Acción de Personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, dispongo que, a partir del 16 de septiembre de 2020, el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, continúe como Responsable del Cumplimiento de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en concordancia a lo indicado en el Artículo 3 de la **Resolución ARCOTEL-2019-**

*0682 de 27 de agosto de 2019, expedida por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y a lo establecido en el Artículo 248 del Código Orgánico Administrativo (COA) el mismo que señala: "(...) **Art. 248.- Garantías del procedimiento.** El ejercicio de la potestad sancionadora requiere procedimiento legalmente previsto y se observará: (...) 1. En los procedimientos sancionadores se dispondrá la debida separación entre la función instructora y la sancionadora, que corresponderá a servidores públicos distintos (...)"*

## 8. DECISIÓN. –

En mi calidad de Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y como autoridad competente, acojo en su totalidad el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2021-036** de 15 de julio de 2021, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en el sentido que luego del análisis respectivo en la etapa de sustanciación del Procedimiento y en base a la inspección técnica realizada el 02 de junio de 2021 a las 11h00 de la cual se generó el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0377** de 27 de mayo de 2021 en el que se concluye que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o buzón de voz, realiza la tasación al finalizar el primer tono T1 (que le sucede al primer mensaje del casillero de voz, M1), luego del cual se reproduce un segundo mensaje (M2) y un segundo tono (T2) a partir de los cuales se encuentra habilitado el número A (usuario llamante) para iniciar la grabación del mensaje de voz en el buzón del número B y considerando el análisis técnico realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 que generó el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021 y concluye que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de "Llamada Completada a servicios de mensajes de voz" que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión.; esta Función Sancionadora determina la inexistencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020, se ratifica que en el 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; se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; observando el deber de motivación y la debida razonabilidad; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del Procedimiento Administrativo Sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta autoridad expide el presente acto administrativo en el que:

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACOGER**, en su totalidad el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2021-036** de 15 de julio de 2021, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 2.- DECLARAR**, que se ha comprobado la inexistencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020 y que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no es responsable del incumplimiento de la obligación reportado en el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-018** de 06 de mayo del 2019 y ratificado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0429** de 25 de junio de 2021 que concluye: "(...) Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2019, puesto que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz, inicia la facturación y tasación de llamadas completadas a dicho servicio una vez que conecta con el receptor del mensaje de voz (VoiceMail) y luego de que este emite el tono de tasación T1; es decir, conforme la definición de "Llamada Completada a servicios de mensajes de voz" que consta en el ANEXO 1 DEFINICIONES de su Contrato de Concesión.**" Por lo que, esta Función Sancionadora **determina la inexistencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020.

**Artículo 3.- DISPONER**, al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, continúe su accionar en el marco de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Reglamento General a la ley Orgánica de Telecomunicaciones y lo determinado en su Título Habilitante.

**Artículo 4.- NOTIFICAR**, al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera en las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) y [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec), así como al servidor o servidora designado para el efecto, a fin de que ponga en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

**Notifíquese y Cúmplase. -**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 22 de julio de 2021.

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.  
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**