

RESOLUCIÓN N° ARCOTEL-2016-0423

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL ACEPTA EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA COMPAÑÍA OTECEL S.A., EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZ2-2016-003 DE 7 DE ENERO DE 2016.

CONSIDERANDO

I CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1.- TÍTULO HABILITANTE - ADMINISTRADO

El 20 de noviembre de 2008, ante el Notario Trigésimo Noveno, del cantón Quito, se suscribió un 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, con la empresa OTECEL S.A.; instrumento que se encuentra vigente. Por lo tanto, el administrado dentro de este procedimiento es la compañía OTECEL S.A., (en adelante simplemente OTECEL).

1.2. ACTO IMPUGNANDO

El acto administrativo impugnado a través de este Recurso de Apelación, es la Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003 expedida el 7 de enero de 2016, por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, la cual fue notificada a la empresa OTECEL S.A., el 8 de enero de 2016, según memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0032-M de 11 de enero de 2016.

II CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

AUTORIDAD Y COMPETENCIA

2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:

*“Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. (...) 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución (...)”.*

*“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: número 1: “Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes”, (...) 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa. l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos”. (Subrayado fuera del texto original)*

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

*“Art. 173.- Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial”.* (subrayado fuera del texto original)

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

*“Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)”.*

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

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

## 2.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

*“Art. 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.- (...) 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.”.*

*“Art. 125.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor.* (resaltado fuera del texto original).

*“Art. 134.- Apelación.- La resolución del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el procedimiento administrativo sancionador, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el Director Ejecutivo de dicha Agencia dentro del plazo de quince días hábiles de notificada.- Dicho funcionario tendrá el plazo de sesenta días hábiles para resolver y lo hará en mérito de los autos, sin más trámite. La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas que se hubieran adoptado u ordenado, salvo que el Director lo disponga cuando la ejecución del acto o las medidas pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación”.* (subrayado fuera del texto original).

*“Art. 142.- 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 referida norma, determina que 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”.*

*“Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 8 “Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador”. (subrayado fuera del texto original)*

*“Disposición Transitoria Primera.- Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante, las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. En caso de contradicción o divergencia entre lo estipulado en los títulos habilitantes y las disposiciones de la presente Ley y su Reglamento General, incluyendo los actos derivados de su aplicación, prevalecerán estas disposiciones”. (subrayado fuera del texto original).*

*“Disposición Final Primera.- Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmuebles, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contratos, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.- Los derechos y obligaciones derivados de contratos, convenios e instrumentos nacionales e internacionales relacionados con la planificación del uso del espectro radioeléctrico, así como la elaboración del Plan Nacional de Frecuencias, son asumidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”.*

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

## 2.3 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

*“Art. 6.- De la ARCOTEL.- La ARCOTEL actuará, a través de su Directorio, del Director Ejecutivo; y, de sus organismos desconcentrados, conforme a las competencias atribuidas en la Ley y el presente Reglamento General.*

*La máxima autoridad de dirección y regulación de la ARCOTEL es el Directorio; y, la máxima autoridad con facultad ejecutiva, de administración y de regulación es el Director Ejecutivo, quien ejerce la representación legal, judicial y extrajudicial de la ARCOTEL; y, será en consecuencia el responsable de la gestión administrativa, económica, técnica regulatoria, en los casos previstos en la LOT, y operativa (...).” (Lo resaltado y subrayado me pertenece).*

*“Art. 81.- Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa”.* (resaltado y subrayado fuera del texto original)

*“Art. 85.- Recurso de Apelación.- De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse -exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, en cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.- La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.-”*

*De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes”.*

## 2.4 RESOLUCIONES DEL ARCOTEL

### 2.4.1 Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

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

### 2.4.2 Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No.002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: *“Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes.”*

### 2.4.3 Resolución No. ARCOTEL-2015-00132

La señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, delegó atribuciones a distintas unidades de la ARCOTEL, dentro de las cuales se establecen las siguientes para la Coordinación Técnica de Control:

*“2.2. COORDINACIÓN TÉCNICA DE CONTROL.- En el ámbito de control del espectro radioeléctrico y de los servicios de las telecomunicaciones y de radiodifusión, el Coordinador Técnico de Control, tendrá las siguientes atribuciones: 2.2.1. Suscribir todo tipo de documentos necesarios para la gestión de la Coordinación Técnica de Control, en el ámbito de sus competencias. (...) 2.2.8. Coordinar la sustanciación, y resolver lo que en derecho corresponda, respecto a los recursos administrativos de apelación, correspondientes a los procedimientos administrativos sancionadores sustanciados por las unidades desconcentradas.”.* (subrayado fuera del texto original)

*“4.1. DIRECCIÓN JURÍDICA DE CONTROL DE SERVICIOS DE LAS TELECOMUNICACIONES.- El Director Jurídico de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, tendrá las siguientes atribuciones en materia de Servicios de Telecomunicaciones: 4.1.2. Sustanciar los recursos administrativos de apelación, correspondientes a los procedimientos administrativos sancionadores sustanciados por las unidades desconcentradas, en cumplimiento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”.* ((subrayado fuera del texto original)

## 2.5 INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA ARCOTEL

*“Art. 1.- El presente instructivo tiene por objeto normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, para el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida legalmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; los títulos habilitantes y demás normativa aplicable”.*

*“Art. 2.- Toda persona natural o jurídica goza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales, tales como: el debido proceso, la presunción de inocencia, el derecho a la defensa, la contradicción de la prueba y la impugnación de los actos administrativos de acuerdo a los*

procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa complementaria". (subrayado fuera del texto original).

"**Art. 3.-** El Procedimiento Administrativo Sancionador será iniciado, sustanciado y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conformado por las Coordinaciones Zonales, quienes determinarán la existencia de una infracción y, de ser el caso, impondrán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable". (subrayado fuera del texto original).

"**Art. 4.-** Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; sus reglamentos generales y demás normativa aplicable, incluyendo lo contemplado en los títulos habilitantes, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitirá el acto de apertura y sustanciará el procedimiento administrativo sancionador hasta la expedición de la resolución respectiva". (subrayado fuera del texto original).

"**Art. 5.-** En el ejercicio de la potestad sancionadora, se deben observar las disposiciones de la Constitución de la República, leyes, reglamentos, resoluciones y normas técnicas de carácter general de los diversos servicios sometidos a control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como son: 1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, una vez que sea expedido.- 2. Ley Orgánica de Comunicación y su Reglamento.- 3. Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva.- 4. La Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General, y demás normativa aplicable.- 5. Las Directrices emitidas, dentro del ámbito de sus competencias, por el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.- 6. Los títulos habilitantes, en lo que no se oponga a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- 7. Las resoluciones del ex CONATEL, ex CONARTEL, ex SUPERTEL y ex SENATEL en cuanto estuvieren vigentes y no contravengan el ordenamiento jurídico, en el ámbito de su competencia.- 8. Las Resoluciones que emita la ARCOTEL en ejercicio de sus competencias.- 9. El presente Instructivo.- 10. Las demás aplicables". (resaltado fuera del texto original).

"**Art. 12.- De la Impugnación.-** Las resoluciones de los Organismos Desconcentrados de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, derivadas de los procedimientos administrativos sancionadores sustanciados de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, serán impugnadas exclusivamente de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 134 de la referida Ley.- Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios."

"**Art. 36.- Recurso de Apelación.-** La resolución emitida por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el/la Director/a Ejecutivo/a de dicha Agencia dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación con la resolución.- La interposición del Recurso de Apelación, excepto en los casos en que una disposición establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- En cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.- La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.- De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes". (Lo subrayado ésta fuera de texto).

"**DISPOSICIÓN GENERAL PRIMERA.-** En cumplimiento de la Disposición Transitoria Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la LOT, se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración; en este sentido las obligaciones y el régimen de infracciones y sanciones establecidos en los Títulos Habilitantes siguen vigentes. Se entiende inaplicable únicamente el procedimiento sancionador establecido en dichos títulos, que será reemplazado por el Procedimiento Sancionador constante en el Capítulo III del Título XIII del Régimen Sancionatorio, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de conformidad con el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; con excepción los artículos 130 y 131, del mismo cuerpo normativo". (Lo subrayado ésta fuera de texto).



## 2.6 CRITERIO JURÍDICO INSTITUCIONAL

En Memorando Nro. ARCOTEL-CAJ-2016-0090-M de 8 de abril de 2016, la Coordinación General de Asesoría Jurídica de la ARCOTEL, emitió criterio jurídico manifestando entre otros aspectos que: *“(...) Bajo este concepto de ubicación, cabe recordar que a partir del 18 de febrero de 2015, se estableció un nuevo orden jurídico en el sector de las Telecomunicaciones, al publicarse y entrar en vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo por tanto que, las demás regulaciones deben sujetarse a esta Ley Orgánica, considerando además que, las normas inmediatamente inferiores a esta normativa orgánica, deberán acoplarse a ella. - En este sentido, el legislador ha dejado claro que, existiendo títulos habilitantes previos a la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, éstos no pueden ser modificatorios o alterar las normas de la Ley en lo referente al procedimiento administrativo sancionador, conforme al segundo inciso del artículo 125 de la citada Ley”*. (Lo subrayado ésta fuera de texto).

En consecuencia, el Coordinador Técnico de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ejerce competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente recurso de apelación, en cumplimiento de los artículos 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 85 de su Reglamento General, de conformidad con las atribuciones establecidas en dicha Ley y en la delegación de atribuciones constante en la Resolución ARCOTEL-2015-0132 de 16 de junio de 2015.

### III TRÁMITE PROPIO DE LA APELACIÓN

- El trámite interno para la sustanciación del recurso de Apelación en la vía administrativa, se encuentra previsto en los artículos 36 al 38 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL.
- El 7 de enero de 2016, esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dictó la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003 determinando que la compañía OTECEL S.A. incurrió en el incumplimiento de segunda clase establecido en la cláusula CINCUENTA y DOS PUNTO DOS (52.2), letra j) del contrato de concesión, por haber cobrado tarifas superiores a los techos tarifarios para los destinos Cuba y Satelital Marítimo dentro del Plan Prepago TUENTI, esto es por encima de los techos tarifarios aprobados en el Pliego Tarifario Inicial ANEXO 4 del contrato de concesión e imponiendo la sanción económica equivalente al 25% de la multa de hasta (500) Salarios Básicos Mínimos Unificados, esto es (\$ 45,750,00) CUARENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA DOLARES DÓLARES 00/100) establecida en la Cláusula Cincuenta y Cinco punto Dos (55.2).
- El 8 de enero de 2016, la Operadora fue notificada en legal y debida forma con el contenido de la citada Resolución.
- Mediante comunicación ingresada a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-001495-E de 28 de enero de 2016, el Abogado Andrés Donoso Echanique, en calidad Procurador Judicial de la compañía OTECEL S.A., interpuso Recurso de Apelación a la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003 de 7 de enero de 2016.
- En Memorando Nro. ARCOTEL DJCT-2016-0026-M de 4 de febrero de 2016, la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, solicitó a la Coordinación Zonal 2 copia certificada del expediente que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003. De acuerdo con el artículo 37 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, éste fue remitido con memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0131-M de 5 de febrero de 2016, y recibido en esta Dirección en la misma fecha.
- Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0150-OF de 23 de febrero de 2016, la ARCOTEL comunicó a la Operadora que al amparo de lo dispuesto en los literales c) y h), numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República, se señaló día y hora para la Audiencia solicitada dentro del procedimiento impugnativo, para exponer sus argumentos.

- En atención a lo previsto en el procedimiento del recurso de apelación y Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003 de 7 de enero de 2016, el Coordinador Técnico de Control, según Memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0080-M de 23 de febrero de 2016, solicitó a la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emitir el criterio técnico correspondiente en análisis de los argumentos de la petición, y a su vez remitir la respuesta a la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0081-M de 23 de febrero de 2016, el Coordinador Técnico de Control solicitó a la Directora o su delegado de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción asistir a la Audiencia solicitada por OTECEL S.A. por tratarse de un trámite técnico-jurídico relacionado con un procedimiento administrativo sancionador de telecomunicaciones.
- Del Acta de la Audiencia agregada al expediente, consta que la misma se efectuó el 29 de febrero de 2016, a las 12H30, ante el Coordinador Técnico de Control, Director Jurídico de Servicios de Telecomunicaciones y funcionarias de la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, con la intervención de los funcionarios de OTECEL S.A., quienes se ratificaron en los argumentos señalados en el escrito de impugnación y solicitaron que se considere la proporcionalidad en cuanto a la afección al mercado y la multa impuesta, al Acta se anexo el documento de la presentación en Power Point.
- Con memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0103-M de 4 de marzo de 2016 la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emitió el criterio técnico respectivo.
- El Dr. Andrés Donoso Echanique, Procurador Judicial de OTECEL S.A., mediante comunicación ingresada a la ARCOTEL con el No. ARCOTEL-DGDA-2016-004306-E de 11 de marzo de 2016, ratificó la intervención en la Audiencia de los señores: Esteban Villalba, Lonny Espinoza Simancas y Roberto Follleco, fuera del término concedido, de conformidad con el artículo 42 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL.
- Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DJCT-2016-0078-M de 30 de marzo de 2016, la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones solicitó la ampliación del criterio técnico enviado en memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0103-M, a fin de que se determine si para el presente caso se han configurado técnicamente las circunstancias atenuantes sostenidas por la Operadora respecto de los literales a), b) c) y d) de la Cláusula Cincuenta y Seis punto Uno (56.1) del Título Habilitante.
- En memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M de 4 de abril de 2016, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción remite la ampliación del criterio técnico respectivo.
- Con correo electrónico de 15 de abril de 2016, se solicitó a la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción valide la aplicación de la metodología de cálculo para la imposición de la sanción de segunda clase establecido en la cláusula CINCUENTA y DOS PUNTO DOS (52.2), letra j) del contrato de concesión, teniendo en cuenta 3 atenuantes, una agravante, y la afectación al mercado y a los usuarios, la misma que fue validada según consta en correo electrónico de la misma fecha agregada al expediente en forma física.



#### IV ANÁLISIS DE FONDO

##### 4.1 RESOLUCIÓN APELADA

La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003 dictada el 7 de enero de 2016, declaró y dispuso lo siguiente:

**“Artículo 2.- DETERMINAR** que la empresa Operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida República E7-16 y La Pradera del Distrito Metropolitano de Quito, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-035, de 5 de junio de 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0027, de 22 de octubre de 2015, es responsable de la infracción determinada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: **“Cincuenta y Dos punto Dos.- Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: ...j) Cobrar tarifas por encima de los techos tarifarios aprobados o en forma distinta a lo pactado de conformidad con los numerales doce punto veintiocho (12.28), cuarenta y cuatro punto tres (44.3) y cuarenta y cuatro punto ocho (44.8).”**; esto, por haber cobrado dentro del Plan Prepago TUENTI, tarifas superiores para los destinos Cuba y Satelital Marino (sic) como queda explicado dentro del procedimiento; (...).”

**“Artículo 3.- IMPONER (sic) empresa Operadora OTECEL S.A. cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio de Móvil Avanzado, (...) la sanción económica prevista en el artículo “CLÁUSULA CINCUENTA Y CINCO.- Sanciones contractuales.- Los incumplimientos contractuales citados en la cláusula cincuenta y dos (52) del presente Contrato darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones: Cincuenta y Cinco punto Dos.- Sanción a los incumplimientos de segunda clase: Corresponde a una multa de hasta quinientos (500) Salarios Básicos Mínimos Unificados.”, la misma que se determina en el 25%, (...) en la suma de CUARENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES (\$45.750), (...).”**

##### 4.2 ARGUMENTOS DE LA OPERADORA

La compañía OTECEL S.A., interpuso Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003, mediante comunicación ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el No. ARCOTEL-DGDA-2016-001495-E, el 28 de enero de 2016, argumentando en lo principal, lo siguiente:

**“(...) 2.1.1. Reconocimiento de la Falla y Atenuantes.-** OTECEL S.A. verificó en forma previa al inicio del presente proceso de juzgamiento la **existencia de este error involuntario**, mediante oficio VPR-9616-2015 recibido en ARCOTEL el 25 de junio de 2015 con Hoja de Trámite No. 006230, se informó que se revisó el formato de comunicación del PLAN PREPAGO TUENTI (VPR-9327-2015 de 27 de mayo de 2015), y lo configurado en la plataforma de tasación. **En efecto por un error involuntario se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital-Marítimo** con este inconveniente en el valor.

Destino	Tarifa Notificada VPR-9327-2015 (sin IVA)	Techo Tarifario Anexo 4 Contrato de Concesión (sin IVA)
Cuba	\$0.99	\$0.95
Satelital –Marítimo	\$4.99	\$4.49

(...) Con la finalidad de rectificar este error, se ejecutó un **PLAN DE ACCIÓN**, que corrige lo observado por el Ente de Regulación y Control. (...) 3. El 22 de junio de 2015, se realizó el ajuste de los \$0,07 al cliente con número celular 0978607009. Se adjunta respaldo de la acreditación:

Cliente Seleccionado				
Nombre	DAVID	DNI	1753022456	
Apellidos	MIRABAL LOPEZ	Estado	ACTIVO	
<input type="button" value="Editar"/> <input type="button" value="Refrescar Datos"/>				
LÍNEA ANI	TIPO	SALDO	ESTADO DE SALDO	VE
593978607009	PREPAGO	8.07	ACTIVO	

4. El 19 de junio de 2015, se realizó la rectificación de las tarifas en la plataforma, y en la página web quedando de la siguiente manera:

Destino	Tarifas/min (sin IVA)
Cuba	\$0.95
Satelital –Marítimo	\$4.49

Solicitó: "(...) por haberse configurado a favor de la Operadora todas las atenuantes previstas en el numeral 56.1 de la cláusula CINCUENTA Y SEIS del Contrato de Concesión esto es: a) No haber sido sancionado con anterioridad por la misma causa. b) Haber reconocido en el procedimiento administrativo de juzgamiento el incumplimiento. c) Haber adoptado medidas de remediación frente al incumplimiento, previo a la imposición de la sanción. d) Haber adoptado medidas compensatorias a favor de los usuarios frente al incumplimiento, previo a la imposición de la sanción". solicitamos que los mismos sean considerados en forma previa a imponer la sanción, así como la debida proporcionalidad de acuerdo a lo establecido en la Disposición 27-27-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, y ratificada con Disposición 03-03-CONATEL-2015, (...)". (lo resaltado y subrayado fuera del texto original).

Además la operadora señala que "(...) el artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003 se afirma que "no ha existido una afectación al mercado que pueda perjudicar a un universo considerable de clientes y el provecho valorado económicamente a favor de la empresa (...)". Por lo que no consideramos que no ha existido una aplicación del principio de proporcionalidad dada la multa de US\$45.750, si la afectación a los derechos de los usuarios ha sido casi nula, así como la ganancia económica que mi cliente pudo haber tenido. Adicionalmente, vale señalar que siendo la afectación prácticamente nula la misma se desvaneció dado que se compensó al usuario afectado de manera inmediata.- Es importante señalar que sobre este proceso se ejecutaron las siguientes acciones:

- Detección de la causa raíz del problema.
- Rectificaciones técnicas.
- Identificación del total de abonados afectados.
- Compensaciones sobre los abonados afectados". (resalto y subrayado fuera del texto original).

A fojas 36 y siguientes del expediente consta el escrito de contestación al Acto de Apertura, del cual se desprende que son los mismos argumentos presentados en el escrito de Apelación.

#### 4.3 MOTIVACION:

En la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003, la Coordinación Zonal 2 determina que la compañía OTECEL S.A., al haber cobrado las tarifas del Plan Prepago TUENTI para los destinos Cuba y Satelital – Marítimo por encima de los techos tarifarios, es decir en forma diferente a lo autorizado en el Pliego Tarifario Inicial del ANEXO 4 del contrato de concesión, tal como consta del Informe Técnico Pre-procedimental realizado por la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, mediante Informe Técnico No. ICT-DCS-C-2015-035 de 5 de junio de 2015 y en el Acto de Apertura notificado por la Coordinación Zonal 2, inobservó lo previsto en la Cláusula Doce, número DOCE PUNTO VEINTE Y OCHO (12.28) y CUARENTA Y CUATRO PUNTO TRES (44.3) del contrato de concesión, incurriendo en un incumplimiento de Segunda Clase, estipulado en la Cláusula CINCUENTA y DOS, número **CINCUENTA Y DOS PUNTO DOS (52.2) letra j)**, del mismo instrumento contractual.

La Cláusula Doce.- Obligaciones generales, del referido contrato establece: que son obligaciones de la Sociedad Concesionaria, además de las que se deriven del texto del presente Contrato y las establecidas en la Legislación Aplicable, las siguientes: "DOCE PUNTO VEINTE Y OCHO (12.28) "Prestar los servicios a los Usuarios en los términos y condiciones establecidos en sus contratos".

La Cláusula CUARENTA Y CUATRO PUNTO TRES (44.3) "Las tarifas de los Planes Tarifarios no superarán los techos establecidos en el Pliego Tarifario Inicial del Anexo Cuatro o las posteriores modificaciones que emita el CONATEL. Para su entrada en vigencia se observará el procedimiento establecido en la Legislación Aplicable".

La Cláusula Cincuenta y dos "Incumplimientos contractuales", número CINCUENTA Y DOS PUNTO DOS (52.2), del contrato de concesión considera como incumplimientos segunda clase las siguientes acciones u omisiones: "j) Cobrar tarifas por encima de los techos tarifarios aprobados o en forma distinta a lo pactado de conformidad con los numerales Doce punto veintiocho, Cuarenta y cuatro punto tres y Cuarenta y cuatro punto ocho (12.28, 44.3 y 44.8)." (subrayado fuera del texto original).

La Cláusula Cincuenta y Cinco (55).- Sanciones Contractuales.- determina los incumplimientos contractuales citados en la cláusula cincuenta y dos (52) del presente Contrato darán lugar a la aplicación de las siguientes sanciones:

"**Cincuenta y Cinco punto Dos (55.2).**- Sanción a los incumplimientos de segunda clase: Corresponde a una multa de hasta quinientos (500) Salarios Básicos Mínimos Unificados".

##### 4.3.1. ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

Con memorando No. ARCOTEL-DCS-2016-0103-M de 4 de marzo de 2016, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emite criterio técnico con relación a los argumentos presentados en el Recurso de Apelación por la compañía OTECEL S.A., señalando, en lo principal, lo siguiente:

"En función de la respuesta recibida por parte de la operadora, la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, en relación a la parte técnica, manifiesta lo siguiente:

a) Esta Dirección de Control mediante Informe de Control Tarifario No. ITC-DCS-C-2015-035 de 05 de junio de 2015, revisó la información notificada con oficio No. VPR-9327-2015 de 27 de mayo de 2015 del PLAN PREPAGO TUENTI; observándose entre otras cosas lo siguiente:

"Las tarifas para los destinos Cuba y Satelital-Marítimo superan los techos tarifarios que se encuentran aprobados en el Anexo 4 – Pliego Tarifario Inicial del Contrato de Concesión de OTECEL S.A." (...)



b) OTECEL S.A. mediante oficio No. VPR-9616-2015 de 25 de junio de 2015, manifestó que: "... en función de la reunión realizada en las instalaciones de ARCOTEL el 24 de junio de 2015; le comunico que se ha verificado el Formato de comunicación del PLAN PREPAGO TUENTI y lo configurado en la plataforma de tasación, y en efecto por un error involuntario se configuró estas tarifas con este inconveniente en el valor. (...)

OTECCEL S.A. con la finalidad de rectificar este error ejecutó el siguiente PLAN DE ACCIÓN:

1. Se verificó el tráfico de llamadas con destino a Cuba & Satelital-Marítimo desde la entregada (sic) en vigencia de la oferta de Tuenti (esto es 30 de mayo de 2015), hasta la fecha determinando lo siguiente:

- No existe tráfico de voz con destino Satelital-Marítimo.
- El 11 de junio de 2015, se registra 4 llamadas realizadas con destino a Cuba por un cliente. En el Anexo 1, se adjunta el reporte generado de la plataforma. (...)

2. Cálculo del valor tasado en exceso: (...)

3. El 22 de junio de 2015, se realizó el ajuste de los \$0.07 al cliente con número celular 0978607009. Se adjunta respaldo de acreditación (...)

4. El 19 de junio de 2015, se realizó la rectificación de las tarifas en la plataforma, y en la página web quedando de la siguiente manera: (...)

Se adjunta en el Anexo 3 de este oficio, el Formato No. RT-PLT-01 referente a la notificación del PLAN PREPAGO TUENTI con las rectificaciones en las tarifas de LDI de Cuba, y Satelital-Marítimo.

c) La Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003 de 07 de enero de 2016, en su Artículo DOS, resolvió que: " DETERMINAR que la empresa operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida República E7-16 y La Pradera del Distrito Metropolitano de Quito, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C-2015-035, de 5 de junio del 2015, y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-027, de 22 de octubre de 2015, es responsable de la infracción determinada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: "Cincuenta y Dos punto Dos.- Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: ...j) Cobrar tarifas por encima de los techos tarifarios aprobados o en forma distinta a lo pactado de conformidad con los numerales doce punto veintiocho (12.28), cuarenta y cuatro punto tres (44.3) y cuarenta y cuatro punto ocho (44.8)", esto, por haber cobrado dentro del Plan Prepago TUENTI, tarifas superiores para los destinos Cuba y Satelital Marino como queda explicado dentro del procedimiento no se aceptó la comparecencia del abogado Fabián Esteban Corral por cuanto su comparecencia no es legítima y ha generado la nulidad de las diligencias que se actuaron a su pedido".

d) En la comunicación S/N presentada por el Procurador Judicial de OTECEL S.A. ingresada con Trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-001495-M de 28 de enero de 2016, para apelación a la Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003, nuevamente señala lo manifestado en el oficio No. VPR-9616-2015 de 25 de junio de 2015, reconociendo el error involuntario por el cual se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital Marítimo superiores al Techo Tarifario; y, el Plan de Acción posteriormente.

e) En base a las observaciones detectadas en el Informe de Control Tarifario No. ICT-DCS-C-2015-035, la operadora revisó el tráfico de llamadas con destinos a Cuba y Satelital-Marítimo, indicando que sí se cobró al usuario de la línea 0978607009, tarifas con destino Cuba, superiores al techo tarifario establecido en el Contrato de Concesión.

f) En oficio No. VPR-9616-2015, la operadora reconoce que al usuario de la línea 0978607009, cobró tarifas con destino a Cuba, superiores al Techo Tarifario y realizó la acreditación de los valores cobrados en exceso.



#### 4. CONCLUSIÓN:

En virtud de los argumentos expuestos por la operadora OTECEL S.A. y dando respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2016-0080-M de 23 de febrero de 2016 de la Coordinación Técnica de Control, es criterio de la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, que no existen elementos técnicos diferentes a los originalmente planteados por OTECEL S.A., por lo tanto la operadora técnicamente no ha desvirtuado el hecho señalado en la Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003 de 07 de enero de 2016". (subrayado fuera del texto original)

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M de 4 de abril de 2016, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción realiza la ampliación al criterio técnico enviado memorando Nro. ARCOTEL-DJCT-2016-0078-M de 30 de marzo de 2016 manifestando que:

*"En función de la respuesta recibida por parte de la operadora, la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, en relación a la parte técnica, manifiesta lo siguiente: 1. En la comunicación S/N presentada por el Procurador Judicial de OTECEL S.A., ingresada con Trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-001495-M de 28 de enero de 2016, para apelación a la Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003, nuevamente señala lo manifestado en el oficio No. VPR-9616-2015 de 25 de junio de 2015, reconociendo el error involuntario por el cuál se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital Marítimo superiores al Techo Tarifario; y, el Plan de Acción realizado posteriormente.- 2. La operadora revisó el tráfico de llamadas con destinos a Cuba y Satelital- Marítimo; y, verificó y reconoció que cobró (sic) a un usuario (línea 0978607009), tarifas con destino Cuba, superiores al techo tarifario establecido en el Contrato de Concesión.- 3 En el oficio No. VPR-9616-2015, la operadora reconoce que al usuario de la línea 0978607009, cobró tarifas con destino a Cuba, superiores al Techo Tarifario y realizó la acreditación de los valores cobrados en exceso.- 4 La operadora realizó la rectificación de las tarifas en la plataforma, rectificó la información publicada en la página Web y actualizó la notificación del Plan Prepago Tuenti, con la corrección en las tarifas destino Cuba y Satelital Marítimo (...).- Concluyendo: "En virtud de los argumentos expuestos por la operadora OTECEL S.A. y dando respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-DJCT-2016-0078-M de 30 de marzo de 2016, se debe manifestar lo siguiente:*

- **OTECEL S.A. reconoció el incumplimiento cometido**
- **OTECEL S.A. remedió el incumplimiento con la rectificación de las tarifas en la plataforma**
- **OTECEL S.A. reintegró al usuario los valores cobrados en exceso**

*Considerando que esta Dirección de Control debe emitir su criterio en lo relacionado al aspecto técnico, se ratifica que la operadora técnicamente no ha desvirtuado el hecho señalado en la Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003 de 07 de enero de 2016; de cobrar tarifas que superan los Techos Tarifarios aprobados en el Contrato de Concesión de OTECEL S.A."*

Del análisis técnico a los argumentos del Recurso de Apelación, se confirma que la Operadora **no** ha desvirtuado la comisión del incumplimiento contractual reportado a través del memorando ARCOTEL-DCS-2015-0258-M en el cual se anexó el Informe Técnico No. ICT-DCS-C-2015-035 de 5 de junio de 2015, las tarifas notificadas para los destinos Cuba y Satelital-Marítimo del Plan Prepago TUENTI, superan los techos tarifarios que se encuentran aprobados en el Anexo 4 del Pliego Tarifario Inicial del contrato de concesión de OTECEL S.A..

#### 4.3.2. ANÁLISIS JURÍDICO

La Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Informe Jurídico No. IJ-DJCT-2016-010 de 19 de abril de 2016, considerando el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003; lo manifestado por la Operadora en su oficio de impugnación; las piezas del expediente; así como los análisis técnicos contenidos en los memorandos Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0103 de 4 de marzo y Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M de 4 de abril de 2016, respectivamente, emitió el criterio jurídico, del cual se transcribe lo siguiente:

"Mediante escrito presentado en la ARCOTEL el 28 de enero de 2016, con hoja de control de trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-001495-E, el Abogado Andrés Donoso Echanique, en calidad de Procurador Judicial de la compañía OTECEL S.A., apela a la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-003, emitida el 7 de enero de 2016 por la Coordinación Zonal 2, con fundamento en la Cláusula Cincuenta y Ocho, número Cincuenta y Ocho punto Uno (58.1)<sup>1</sup> del Contrato de Concesión.

Los argumentos del escrito de Apelación presentado por la Operadora son los mismos expuestos en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador por la Coordinación Zonal 2, esta Dirección realiza un análisis de los argumentos y de las piezas procesales que constan en el expediente considerando los artículos 134 de la LOT, 85 de su Reglamento General y el Instructivo del Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL.

Se deja constancia que, el Recurso de Apelación se encuentra dirigido al DIRECTORIO EJECUTIVO de la ARCOTEL y no ante la DIRECTORA EJECUTIVA como corresponde de conformidad con el artículo 134 de la LOT; sin embargo, se ha procedido a sustanciar dicho recurso.

#### **SOBRE LA EXISTENCIA DE UN ERROR INVOLUNTARIO:**

En el escrito de Apelación la Operadora indica que:

'OTECEL S.A. verificó en forma previa al inicio del presente proceso de juzgamiento la existencia de este error involuntario, (...) y lo configurado en la plataforma de tasación. En efecto por un error involuntario se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital-Marítimo con este inconveniente en el valor'.

Destino	Tarifa Notificada VPR-9327-2015 (sin IVA)	Techo Tarifario Anexo 4 Contrato de Concesión (sin IVA)
Cuba	\$0.99	\$0.95
Satelital-Marítimo	\$4.99	\$4.49

(...) Se verificó el tráfico de llamadas con destino a Cuba y Satelital-Marítimo desde la entrega en vigencia de la oferta de Tuenti (esto es 30 de mayo de 2015) hasta la fecha determinando lo siguiente: No existe tráfico de voz con destino Satelital-Marítimo e indica que el 11 de junio de 2015, se registra 4 llamadas realizadas con destino a Cuba por un cliente (...)'.

Sobre lo indicado, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción mediante memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M indica que OTECEL S.A. 'nuevamente señala lo manifestado en el oficio No. VPR-9616-2015 de 25 de junio de 2015, reconociendo el error involuntario por el cual se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital Marítimo superiores al Techo Tarifario; y el Plan de Acción realizado posteriormente', además señala que "La operadora revisó el tráfico de llamadas con destinos a Cuba y Satelital-Marítimo; y, verificó y reconoció que cobro a un usuario (línea 0978607009), tarifas con destino Cuba, superiores al techo tarifario establecido en el Contrato de Concesión", concluyendo que '(...) OTECEL S.A. reconoció el incumplimiento cometido'.

#### **SOBRE LA EJECUCIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN QUE CORRIGE EL ERROR COMETIDO:**

En el escrito de Apelación OTECEL S.A. manifiesta que ejecutó un PLAN DE ACCIÓN con la finalidad de rectificar el error al cobrar al usuario de la línea 0978607009 una tarifa para destino CUBA superior al techo tarifario.

-En la página 3 del escrito de Apelación, la Operadora indica que el 22 de junio de 2015, realizó el ajuste de los \$0.07, al cliente con número celular 0978607009.

<sup>1</sup> CLÁUSULA CINCUENTA Y OCHO, número Cincuenta y Ocho punto Uno (58.1) En el caso de que la Sociedad Concesionaria no estuviere de acuerdo con la resolución de la SUPTEL, la podrá apelar ante el CONATEL en un Plazo de quince (15) días contados a partir de la fecha de su notificación o impugnarla por la vía contencioso administrativo de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.



La Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción en su criterio técnico señala que: 'En el oficio No. VPR-9616-2015, la operadora reconoce que al usuario de la línea 0978607009, cobró tarifas con destino a Cuba, superiores al Techo Tarifario y realizó la acreditación de los valores cobrados en exceso', concluyendo que "(...) OTECEL S.A. reintegró al usuario los valores cobrados en exceso'.

-La Operadora indica que el 19 de junio de 2015, realizó la rectificación de las tarifas en la Plataforma de tasación y en la Página Web; además indica que remitió el formato No. RT-PLT-01 referente a la notificación del PLAN PREPAGO TUENTI con las rectificaciones en las tarifas de LDI de Cuba y Satelital-Marítimo.

Sobre lo señalado, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción indica que: 'La operadora realizó la rectificación de las tarifas en la plataforma, rectificó la información publicada en la página Web y actualizó la notificación del Plan Prepago Tuenti, con la corrección en las tarifas destino Cuba y Satelital Marítimo (...)', concluyendo que 'OTECCEL S.A. remedió el incumplimiento con la rectificación de las tarifas en la plataforma'.

En el expediente a foja 047 consta el memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0945-M de 16 de diciembre de 2015, suscrito por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 en el cual concluye que: 'la Operadora OTECEL S.A., no ha desvirtuado técnicamente el cometimiento del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZS-0027, puesto que reconoce que en el 'Plan Prepago Tuenti' existió el cobro superior al techo tarifario establecido en el Anexo 4 del Pliego Tarifario Inicial del Contrato de Concesión respectivo, no obstante, la operadora previo al inicio del presente Acto de Apertura indica haber efectuado las devoluciones de dinero cobrado en exceso, así como las correcciones respectivas en su plataforma de tasación'. (resaltado y subrayado fuera del texto original).

Del análisis realizado, de acuerdo con el criterio técnico de la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, se desprende que la Operadora ejecutó el Plan de Acción por cuanto reintegró y rectificó la información publicada en la plataforma y en la Página Web y actualizó la notificación del Plan Prepago TUENTI para los destinos Cuba y Satelital Marítimo, es decir remedió el incumplimiento con la rectificación realizada.

#### **SOBRE LA EXISTENCIA DE ATENUANTES PARA EL CÁLCULO DE LA SANCIÓN:**

La Operadora manifiesta:

'(...) Por lo señalado y por haberse configurado a favor de la Operadora todas las atenuantes previstas en el numeral 56.1 de la cláusula CINCUENTA Y SEIS del Contrato de Concesión, esto es: 'a) No haber sido sancionado con anterioridad por la misma causa. b) Haber reconocido en el procedimiento administrativo de juzgamiento el incumplimiento. c) Haber adoptado medidas de mediación frente al incumplimiento, previo a la imposición de la sanción; y, d) Haber adoptado medidas compensatorias a favor de los usuarios frente al incumplimiento, previo a la imposición de la sanción'. solicitamos que los mismos sean considerados en forma previa a imponer la sanción, así como la debida proporcionalidad de acuerdo a lo establecido en la Disposición 27-27-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, y ratificada con Disposición 03-03-CONATEL-2015, (...). Por lo que no (sic) consideramos que no ha existido una aplicación del principio de proporcionalidad dada la multa de US\$ 45.750 si la afectación a los derechos de los usuarios ha sido casi nula, (...) Es importante señalar que sobre este proceso se ejecutaron las siguientes acciones:

- Detección de la causa raíz del problema
- Rectificaciones técnicas
- Identificación del total de abonados afectados
- Compensaciones sobre los abonados afectados

(...) La Resolución ARCOTEL-CZ2-2016-003 establece una multa de \$45.750, se solicita considerar la cantidad de abonados y valores afectados, además de todas las atenuantes en el presente caso'. (subrayado fuera del texto original)

Sobre la existencia de atenuantes más adelante se realizará un análisis detallado de la pertinencia de cada uno de ellos.

#### **SOBRE LA PROPORCIONALIDAD:**

Al respecto se menciona que el Contrato de Concesión suscrito en forma libre y voluntaria por OTECEL S.A. estipula los incumplimientos contractuales y su respectiva sanción. La Cláusula Cincuenta y Cinco punto Dos (55.2) determina que para los incumplimientos de segunda clase el monto de la sanción será de hasta 500 SBUs, por lo que los parámetros del principio de proporcionalidad fueron conocidos y aceptados por la Operadora; y de ser el caso, su graduación se realizará sobre la base de parámetros señalados para ese fin en el contrato y en observancia de las obligaciones, derechos y garantías constitucionales de los involucrados.

#### **ANÁLISIS DE CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES, AGRAVANTES Y PERJUICIO CAUSADO AL MERCADO O A LOS USUARIOS:**

La Operadora solicita se consideren las atenuantes de los literales a), b), c) y d) de la Cláusula Cincuenta y Seis punto Uno (56.1).

Resulta necesario verificar la existencia de atenuantes y agravantes, de conformidad con lo estipulado en el contrato, por lo que a continuación se efectúa el siguiente análisis:

#### **AGRAVANTES:**

##### **a) Haber sido sancionado con anterioridad por un incumplimiento contractual por la misma causa**

Revisada la base de datos institucional se ha verificado que se emitió la Resolución de sanción N° ST-2014-0360, de 9 de septiembre de 2014, mediante la cual resolvió: '**Artículo 1.- DECLARAR** que la sociedad Concesionaria OTECEL S.A., al haber tasado el mes de noviembre de 2012, 7.276 llamadas con tarifas por encima del techo tarifario on net de US\$0.22 (sin IVA), estipulado en el contrato de concesión, más los cargos de interconexión de US\$0,049 para CONECEL y US\$0,0915 para CNT EP en destinos off net, inobservó lo previsto en la Cláusula Cuarenta y Cuatro, números CUARENTA Y CUATRO PUNTO TRES (44.3) y CUARENTA Y CUATRO PUNTO SEIS (44.6) del contrato de concesión, en consecuencia incurrió en un incumplimiento de Segunda Clase, previsto en la Cláusula Cincuenta y dos, numeral CINCUENTA Y DOS PUNTO DOS (52.2), del mismo instrumento legal que estipula: "(j) Cobrar tarifas por encima de los techos tarifarios aprobados o en forma distinta a lo pacto de conformidad con los numerales Doce punto Veintiocho, Cuarenta y Cuatro punto Tres y Cuarenta y Cuatro punto Ocho (12.28, 44.3 y 44.8))' (Negrita y Subrayado fuera del texto original).

La mencionada Resolución fue impugnada y el ex CONATEL mediante Resolución-TEL-967-29-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014 resolvió rechazar el recurso de apelación interpuesto por OTECEL S.A. a la Resolución N° ST-2014-0360, de 9 de septiembre de 2014.

En el presente procedimiento administrativo sancionador la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-003 declaró: '**Artículo 2.- DETERMINAR** que la empresa Operadora OTECEL S.A., cuyo representante legal es el señor José Manuel Casas Aljama, empresa concesionaria para prestar el Servicio Móvil Avanzado, con RUC 1791256115001, con domicilio en la Avenida República E7-16 y La Pradera del Distrito Metropolitano de Quito, al no haber desvirtuado lo determinado en el Informe Técnico IT-DCS-C2015-035, de 5 de junio de 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0027, de 22 de octubre de 2015, es responsable de la infracción determinada en el artículo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta: "**Cincuenta y Dos punto Dos.- Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: ...j) Cobrar tarifas por encima de los techos tarifarios aprobados** o en forma distinta a lo pactado de conformidad con los numerales doce punto veintiocho (12.28), cuarenta y cuatro punto tres (44.3) y cuarenta y cuatro punto ocho (44.8)."; esto, por haber cobrado dentro del Plan Prepago TUENTI, tarifas superiores para los destinos Cuba y Satelital Marino (sic) como queda explicado dentro del procedimiento; (...)'.

*Por lo indicado se considera que la compañía OTECEL S.A. ha sido sancionada por un incumplimiento contractual por la misma causa con anterioridad a la apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, por lo tanto procede considerar este agravante.*

- b) Un incumplimiento producido por causas que ya fueron establecidas en auditorías técnicas de la SUPTEL y donde la sociedad concesionaria no adoptó las medidas correctivas de acuerdo a recomendaciones de esas auditorías.**

*No Aplica en este procedimiento administrativo sancionador.*

- c) La obtención de beneficios económicos por parte del infractor.**

*No Aplica en este procedimiento administrativo sancionador.*

- d) La culpa grave, en los términos del Código Civil**

*En cuanto al grado de culpabilidad, debe considerarse que no se ha podido determinar en el presente procedimiento, la existencia de culpa grave.*

**ATENUANTES:**

- a) No haber sido sancionado con anterioridad por la misma causa**

*En concordancia con el análisis realizado en la letra a) de AGRAVANTES, y una vez revisada la base de datos institucional se desprende que existe más de una Resolución a través de la cual la compañía OTECEL S.A., ha sido sancionada con anterioridad por la misma causa, por lo que no se considera este atenuante.*

- b) Haber reconocido en el procedimiento administrativo de juzgamiento el incumplimiento**

*De los argumentos señalados en los escritos de contestación al Acto de Apertura y de Apelación, de los argumentos expresados en la Audiencia realizada el 29 de febrero de 2016, así como de los criterios técnicos constantes en memorandos Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0103-M y Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M, la Operadora reconoce el incumplimiento por el cual se configuró las tarifas de LDI a Cuba y Satelital Marítimo superiores al techo tarifario autorizado en el Contrato de Concesión, por lo que procede considerar este atenuante.*

- c) Haber adoptado medidas de remediación frente al incumplimiento, previo a la imposición de la sanción**

*En los criterios técnicos emitidos a la contestación al Acto de Apertura y al escrito de Apelación, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 y Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción señalan que la Operadora no ha desvirtuado técnicamente el hecho imputado.*

*Sin embargo, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción mediante memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M determinó que la operadora realizó la rectificación de las tarifas en la plataforma, rectificó la información publicada en la página Web y actualizó la notificación del Plan Prepago Tuenti, con la corrección en las tarifas destino Cuba y Satelital Marítimo, señalando que remedió el incumplimiento con la rectificación de las tarifas en la plataforma, por lo que procede considerar este atenuante.*

- d) Haber adoptado medidas compensatorias a favor de los usuarios frente al incumplimientos, previa a la imposición de la sanción**

*Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M, la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, determina que OTECEL S.A. reintegró al usuario los valores cobrados en exceso, por lo cual se considera que procede este*

atenuante.

**DISPOSICIÓN DEL EX CONATEL PARA EL CÁLCULO DEL MONTO DE LA SANCIÓN:**

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Disposición 27-27-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, y ratificada con Disposición 03-03-CONATEL-2015 de 23 de enero de 2015 dispuso que: "(...) en la aplicación del régimen sancionador por incumplimientos contractuales previstos en los contratos de concesión del Servicio Móvil Avanzado en las resoluciones correspondientes que emita, haga constar en forma detallada la valoración que emplea para determinar el monto de la sanción, relacionada con el tipo de infracción, circunstancias atenuantes y agravantes, el perjuicio causado al mercado o a los usuarios y el grado de culpabilidad, aplicando además el principio de proporcionalidad".

**PERJUICIO CAUSADO AL MERCADO O A LOS USUARIOS:**

Con relación al perjuicio al mercado y a los usuarios, se determina en coordinación con la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, según consta en el correo electrónico de 15 de abril de 2016 que ha sido solamente un usuario el afectado, por lo que la afectación en estos dos aspectos es mínima, más aún cuando OTECEL S.A. ha procedido a compensar voluntariamente al usuario el valor de \$0.07, considerando que de los 10.754 usuarios del TUENTI registrados en el mes de junio de 2015, el grado de afectación a un usuario es el 0,009%, determinándose que el factor de afectación es del 0,250 por la multa a imponerse (\$30.378,00).

En lo relativo a la aplicación del principio constitucional de proporcionalidad, tomando en consideración que la afectación al usuario no supera el 0,009% de los usuarios y que en el presente caso, concurren 3 atenuantes y una agravante, tomando en cuenta que el grado de afectación al mercado y al usuario es mínimo; y, que no ha sido posible determinar culpa grave, es procedente disminuir el valor del monto de la sanción a 20.75 SBMU que equivale a \$7.594,50 UDS. (cifra y procedimientos validados por la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción)

En este sentido se recomienda aceptar parcialmente el Recurso de Apelación interpuesto por la compañía OTECEL S.A., en contra de la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-003 de 7 de enero de 2016, y modificar el valor de la sanción económica impuesta".

**METODOLOGÍA DE CÁLCULO:**

DATOS A INGRESAR:																	
Ingreso el Valor del SBMU vigente:		366															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TIENE AGRAVANTE A</td> <td>NO</td> <td>15.250,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE AGRAVANTE B</td> <td>NO</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE AGRAVANTE C</td> <td>NO</td> <td>0,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE AGRAVANTE D</td> <td>NO</td> <td>0,00</td> </tr> </tbody> </table>					VALOR	TIENE AGRAVANTE A	NO	15.250,00	TIENE AGRAVANTE B	NO	0,00	TIENE AGRAVANTE C	NO	0,00	TIENE AGRAVANTE D	NO	0,00
		VALOR															
TIENE AGRAVANTE A	NO	15.250,00															
TIENE AGRAVANTE B	NO	0,00															
TIENE AGRAVANTE C	NO	0,00															
TIENE AGRAVANTE D	NO	0,00															
<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th></th> <th>VALOR</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TIENE ATENUANTE A</td> <td>SI</td> <td>15.250,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE ATENUANTE B</td> <td>SI</td> <td>15.250,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE ATENUANTE C</td> <td>SI</td> <td>15.250,00</td> </tr> <tr> <td>TIENE ATENUANTE D</td> <td>SI</td> <td>15.250,00</td> </tr> </tbody> </table>					VALOR	TIENE ATENUANTE A	SI	15.250,00	TIENE ATENUANTE B	SI	15.250,00	TIENE ATENUANTE C	SI	15.250,00	TIENE ATENUANTE D	SI	15.250,00
		VALOR															
TIENE ATENUANTE A	SI	15.250,00															
TIENE ATENUANTE B	SI	15.250,00															
TIENE ATENUANTE C	SI	15.250,00															
TIENE ATENUANTE D	SI	15.250,00															
TOTAL de agravantes:	1																
TOTAL de atenuantes:	3																
Valor por agravantes:	15.250,00																
Valor por atenuantes:	45.750,00																
LA MULTA CALCULADA ES DE:	Valor=	30.500,00															
DETERMINACION DE SBMU:	SBMU = Valor / SBMU Vigente =	83															
La multa a imponerse es de:	Valor=	\$ 30.378,00															

a) Valor multa máxima: $Vm_{max} = 500 \text{ SBMU}$	$Vm_{max} =$	183.000,00
b) Valor de referencia: $Vref = 50\% Vm_{max}$	$Vref =$	91.500,00
c) Valor atenuante / agravante: $Vat = Vag = Vm_{max} / 12$	$Vat = Vag =$	15.250,00
d) Valor multa calculada:	$VmC = Vref + Vag \cdot n$	

UNIVERSO DE USUARIOS DEL SEGMENTO APLICADO	10.754			
NUMERO DE USUARIOS AFECTADOS	1			
% USUARIOS AFECTADOS= 0,009				
<b>CALCULO DE AFECTACION A USUARIOS</b>				
FACTOR DE CALCULO	0,25	0,5	0,75	1
	0 - 25%	25,1% - 50%	50,1% - 75%	75,1% - 100%
FACTOR DE AFECTACION	0,250			
MULTA A CANCELAR	\$ 7.594,50			

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL,

### RESUELVE:

**Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y **ACOGER** los informes técnicos y jurídico constantes en memorandos Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0103-M de 4 de marzo de 2016, Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0147-M de 4 de abril de 2016, y Nro. ARCOTEL-IJ-DJCT-2016-0010 de 19 de abril de 2016, suscritos por los Directores de Control de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción y Jurídico de Control de Servicios de las Telecomunicaciones.

**Artículo 2.- ACEPTAR** el Recurso de Apelación presentado por OTECEL S.A. el 28 de enero de 2016 en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZZ-2016-003 de 7 de enero de 2016.

**Artículo 3.- MODIFICAR** exclusivamente el Artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZZ-2016-003 donde señala "CUARENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS CINCUENTA DÓLARES (\$45.750)"; por la multa de 20.75 Salarios Básicos Mínimos Unificados (SBMUs), equivalente a SIETE MIL QUINIENTOS NOVENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA, CON CINCUENTA CENTAVOS (\$7.594,50) considerando la aplicación de la Disposición 27-27-CONATEL-2014 de 17 de diciembre de 2014, ratificada con Disposición 03-03-CONATEL-2015 de 23 de enero de 2015, dictadas por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones y las circunstancias agravantes y atenuantes.

**Artículo 4.- ESTABLECER** que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad con el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** esta Resolución a la empresa OTECEL S.A. cuyo Registro Único de Contribuyentes, RUC es: 1791256115001, en su domicilio ubicado en la Av. República y calle de La Pradera, esquina, Edificio MOVISTAR, 9no. Piso, del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, en la persona del Abogado Andrés Donoso Echanique, en calidad de Procurador Judicial, o en el correo electrónico Lonny.espinoza@telefonica.com del Dr. Lonny Espinoza Simancas, legalmente autorizado para el efecto; así como a la Dirección Jurídica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones; a la Coordinación General Administrativa Financiera;

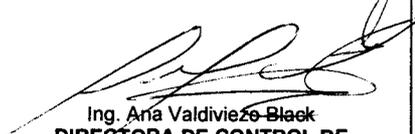
Dirección de Gestión Documental y Archivo; y, a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y cúmplase.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 22 ABR 2016



Ing. Fred Andrey Yáñez Ulloa  
COORDINADOR TÉCNICO DE CONTROL  
POR DELEGACIÓN DE LA DIRECTORA EJECUTIVA  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Sra. Yolanda Chicaiza <b>ASISTENTE PROFESIONAL 3</b>	 Dr. Gustavo Guerra <b>PROFESIONAL JURÍDICO 2</b>   Ing. Ana Nazamués <b>PROFESIONAL TÉCNICO 1</b>	 Esteban Burbano Arias <b>DIRECTOR JURÍDICO DE CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES</b>   Ing. Ana Valdiviezo Black <b>DIRECTORA DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN</b>