

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018 **0324**

**POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL NIEGA EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA SATELCOM S.A**

**CONSIDERANDO:**

**I. ANTECEDENTES**

**1.1. TÍTULO HABILITANTE**

El 01 de noviembre de 2001, ante la Notaría Décimo Cuarta del cantón Quito se suscribió el contrato de autorización de un sistema de televisión por cable otorgado por CONARTEL, a través de la Superintendencia de Telecomunicaciones, a favor de la empresa de televisión SATELCOM S.A.

**1.2. ACTO IMPUGNADO**

La Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017, suscrita por el Coordinador Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, el cual fue notificado al señor Jorge Benito Swchartz Rebinovich Representante Legal de la empresa de televisión SATELCOM S.A. con fecha el 20 de diciembre de 2017, a través del oficio No. ARCOTEL-CZO5-2017-1633-OF.

**1.3. ANTECEDENTES**

**1.3.1.** Mediante informe de control técnico No. IT-IRC-C-2015-0200 de 15 de mayo de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5, concluyó: *“El parámetro de Tiempo de Respuesta de Operadoras (TRO) ha sido INCUMPLIDO por SATELCOM, al registrar un porcentaje de 77% comparado con el objetivo de 92%.”*

**1.3.2.** Con Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0162 de 15 de noviembre de 2017, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones concluye: *“Por lo expuesto, es criterio de esta Unidad Jurídica, que se considere iniciar en contra de la compañía SATELCOM S.A. permisionaria del Servicio de Audio y Video por Suscripción, el procedimiento administrativo sancionador de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.-Con el criterio expuesto, remito a usted señor Coordinador Zonal 5 (E), un proyecto de Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, para su consideración y suscripción.”*

**1.3.3.** Mediante Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0069 de 15 de noviembre de 2017, se estableció: *“En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se le notifica formalmente de este particular, a fin de que dentro de los **quince días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente a la notificación del presente Acto de Apertura, con el cual se inicia el procedimiento administrativo sancionador, a fin de que presente sus alegatos, descargos, aportes y solicite las pruebas que considere necesarias para su defensa, en acatamiento de las garantías básicas y reglas propias del debido proceso, en el ámbito administrativo, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con lo determinado en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”*

**1.3.4.** El 15 de noviembre de 2017, mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO5-2017-1484-OF, se notificó al Representante Legal de la Empresa de Televisión SATELCOM S.A con el contenido del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0069

1.3.5. Mediante providencia emitida por la Coordinación Zonal 5, el 08 de diciembre de 2017, se dispuso:

**“PRIMERO:** Declárese concluido el término para evacuación de pruebas, conforme a lo previsto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. **SEGUNDO:** En virtud de lo expuesto y por ser procedente dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se procede a la **APERTURA DE (20) DÍAS HÁBILES PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RESOLUCIÓN”**

1.3.6. Mediante memorando No. ARCOTEL-CZO5-2017-1801-M de 12 de diciembre de 2017, el Coordinador Zonal 5 solicitó al Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes se determine los ingresos totales de la compañía SATELCOM S.A.

1.3.7. Mediante memorando No. ARCOTEL-CTHB-2017-1388-M de 20 de diciembre de 2017, el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, remitió a la Coordinación Zonal 5, el formulario de homologación y el formulario de declaración del impuesto a la renta del año 2016 descargado de la página web de la Superintendencia de Compañías.

1.3.8. Mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0184 de 20 de diciembre de 2017 la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinó: *“En virtud de lo expuesto y debido a que la compañía SATELCOM S.A, no contestó el acto de apertura, pero existe un monto de referencia de sus última declaración del Impuesto a la Renta, se procedió a calcular la multa en base a dicha declaración, con lo que se obtiene que el valor de la multa asciende a USD 3896,22 (TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS CON 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA).”*

1.3.9. Mediante Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017 la Coordinación Zonal 5 resolvió:

*“(…) **ARTICULO 2.- DETERMINAR** que la compañía SATELCOM S.A, ha incumplido el parámetro de Tiempo de Respuesta de Operadoras (TRO), al registrar un porcentaje de 77% comparado con el objetivo de 92%; por la que estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo dispuesto en la Resolución RTV-599-21-CONATEL-2012, artículo 2, literal p) Remplaza el artículo 45 de la Resolución RTV-816-27-CONATEL-2010; incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el Artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a la que le corresponde aplicar la sanción tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley ibídem.*

***ARTICULO 3.- IMPONER** a la compañía SATELCOM S.A. la sanción económica prevista en el artículo 122 de la Ley Orgánica de telecomunicaciones, esto es. USD 3.896.22 (TRES MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y SEIS CON 22/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA), valor que deberá ser cancelado en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, (...).”*

1.3.10. Con Oficio No. ARCOTEL-CZO5-2017-1633-OF de 20 de diciembre de 2017, se notificó al Representante Legal de la EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM S.A. con el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084.

1.3.11. Mediante documento ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2018-000628-E, el 11 de enero de 2018, el Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE

TELEVISIÓN SATELCOM S.A, permisionario del Sistema de Audio y Video por Suscripción, presentó ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017.

- 1.3.12. El 26 de enero de 2018 mediante memorando No. ARCOTEL-CZO5-2018-0142-M, la Coordinación Zonal 5, remitió el expediente del procedimiento administrativo sancionador seguido contra SATELCOM S.A.
- 1.3.13. Mediante documento ingresado con No. ARCOTEL-DEDA-2018-002406-E de fecha No. 31 de febrero de 2018, la compañía SATELCOM S.A., da cumplimiento a lo dispuesto en providencia de fecha 24 de enero de 2018.
- 1.3.14. Mediante providencia de 20 de marzo de 2018 emitida por la Directora de Impugnaciones, se agrega al expediente de sustanciación del Recurso de Apelación el documento ingresado con No. ARCOTEL-DEDA-2018-002406-E de 31 de enero de 2018.
- 1.3.15. Mediante providencia de 04 de abril de 2018 emitida por la Directora de Impugnaciones, se agrega al expediente de sustanciación del Recurso de Apelación el memorando No. ARCOTEL-CZO5-2018-0142-M de 26 de enero de 2018, mediante el cual el Coordinador Zonal 5, remite el expediente del procedimiento administrativo sancionador seguido en contra de la compañía SATELCOM S.A.

## II. COMPETENCIA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### 2.1. COMPETENCIA

De conformidad al artículo 147 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio, ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio; y, en general de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

De conformidad al artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), el Director Ejecutivo tiene competencia para: (...) "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."; y, "12. Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones -ARCOTEL, mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017 expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 13 de 14 de junio de 2017. El artículo 10, acápite 1.3.1.2 II, III numeral 2) establece las atribuciones para la Coordinación General Jurídica: "Coordinar y controlar la ejecución de los procesos de las Direcciones de Patrocinio y Coactivas; Asesoría Jurídica; e, Impugnaciones."

Mediante Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017, el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones delega las siguientes atribuciones:

**"Artículo 1. AL COORDINADOR GENERAL JURÍDICO.-**

a) Coordinar la sustanciación respecto a los recursos, reclamos y en general todo tipo de impugnaciones presentadas ante la ARCOTEL;

b) Resolver lo que en derecho corresponda, respecto a las impugnaciones y/o reclamos presentados ante la ARCOTEL, con excepción de aquellas derivadas de procedimientos administrativos sancionadores referentes al servicio móvil avanzado, al servicio de telefonía fija y a los medios de comunicación social de carácter nacional” (...)

El artículo 10, numerales 1.3.1.2.3 acápites II y III letra b) *Ibidem*, establecen las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL: “b. Sustanciar los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la ARCOTEL, con excepción de aquellos que sean efectuados dentro de procesos administrativos de contratación pública.”

Mediante Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: “(...) **Artículo 2.-** Designar al ingeniero (sic) Washington Cristóbal Carrillo Gallardo, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes. (...)”.

Mediante Acción de Personal No. 003 de 02 de enero de 2018, se designó al Abg. Edgar Patricio Flores Pasquel, como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Mediante Acción de Personal No. 229 de fecha 03 de octubre de 2017, que rige desde la misma fecha, se designó a la Abg. Sheyla Cuenca Flores como Directora de Impugnaciones Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De conformidad a lo señalado, corresponde a la Dirección de Impugnaciones, sustanciar el recurso presentado y al Coordinador General Jurídico de la ARCOTEL resolver el Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084, de 20 de diciembre de 2017, incoado por el Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía SATELCOM S.A.

## 2.2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

### 2.2.1. La Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, manda:

“Artículo 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: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. (...) 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza.- 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) I) 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.”. (Lo subrayado fuera del texto original).

**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; puertos y aeropuertos.”.

## **2.2.2 La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento, Registro Oficial No. 439, de 18 de febrero de 2015, dispone:**

**“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.”

### **“Artículo 121.- Clases.**

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:(...). 1. Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia.”.

### **“Artículo 122.- Monto de referencia.**

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

### **“Artículo 130.- Atenuantes.**

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

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

(...)

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

### **“Artículo 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.”.*

**2.2.3. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016, establece:**

*“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.*

**2.2.4. El Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE, publicado en el Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002, establece:**

*“Artículo. 176.- Recurso de apelación. Objeto.*

*1. Las resoluciones y actos administrativos, cuando no pongan fin a la vía administrativa, podrán ser recurridos en apelación ante los ministros de Estado o ante el máximo órgano de dicha administración. El recurso de apelación podrá interponerse directamente sin que medie reposición o también podrá interponerse contra la resolución que niegue la reposición. De la negativa de la apelación no cabe recurso ulterior alguno en la vía administrativa.*

*2. Son susceptibles de este recurso los actos administrativos que afecten derechos subjetivos directos del administrado.”*

### III. ANÁLISIS JURÍDICO

La Dirección de Impugnaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00021 de 09 de abril de 2018, considerando el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017; lo manifestado por la recurrente en su escrito de impugnación con No. ARCOTEL-DEDA-2018-000628-E de 11 de enero de 2018, emitió el siguiente informe jurídico:

*“Obra a fojas 3-4 del expediente administrativo sancionador No. ARCOTEL-DEDA-2018-002406-E de fecha No. 31 de febrero de 2018, el informe de control técnico No. IT-IRC-C-2015-0200, cuyo objeto es verificar el cumplimiento de los porcentajes de calidad reportados por la compañía SATELCOM S.A, correspondientes al 1° Trimestre del 2015. En el número 3 PROCEDIMIENTO DE MEDICIÓN Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN, se señala:*

*“Se puede verificar que la resolución de los reclamos de los clientes son resueltos en 97% dentro de las primeras 24 horas, y se cumple con el 100% de resoluciones antes de las 48 horas. Según el instructivo el 90% de los reclamos deben ser atendidos en las primeras 24 horas, y el 95% dentro de 48 horas.*

En cuanto al tiempo de reparación podemos ver que para las 2460 averías reportadas en este trimestre, se logró un tiempo promedio de 11 horas 42 minutos (11,7 horas). Según el instructivo el tiempo promedio de reparaciones debe ser igual o inferior a las 72 horas.

Las llamadas de usuarios contestadas por operadoras antes de 55 segundos, corresponden a un 77% del total de llamadas contestadas. Según el instructivo el porcentaje de llamadas contestadas antes de 55 segundos debe ser del 92%.

El primer trimestre se han reportado 137 reclamos de facturación, que corresponden al 0,06% del total de 245741 facturas debe ser inferior al 1% para proveedores con más de 500 usuarios."

Tal como se verifica en el informe de control técnico No. IT-IRC-C-2015-0200, del análisis y consolidación de la información presentada por la compañía SATELCOM S.A para la inspección, las llamadas de usuarios contestadas por operadoras antes de 55 segundos corresponde a un 77% del total de las llamadas contestadas. Según el instructivo el porcentaje de llamadas contestadas antes de 55 segundos debe ser del 92%.

El artículo 45 de la Resolución No. TEL-816-27-CONATEL-2010, señala:

"Art. 45.- Los concesionarios/prestadores deberán reportar trimestralmente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, los listados de cumplimiento de cada uno de los índices de calidad de servicio en función de los formularios que determine la Superintendencia de Telecomunicaciones. La entrega trimestral de la información de los índices de calidad, se deberá efectuar dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación.

Lo índices de Calidad de Servicio y Metas se detallan a continuación:

-Tiempo de Respuesta de Operadores para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del proveedor del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla

Valor Objetivo (s)	Porcentaje de Casos
≤ 55	92%
> 55	8%

Se verifica que los valores reportados por la compañía SATELCOM S.A no se encuentran dentro de los parámetros fijados por la Resolución No. TEL-816-27-CONATEL-2010, por lo que incurriría en lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 117 letra b numeral 16 que señala: "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."

En consecuencia, la compañía SATELCOM S.A se encuentra inserta en lo previsto en el artículo 117 letra b numeral 16, es decir ha incumplido la disposición normativa al registrar un porcentaje de 77% comparado con el objetivo de 92% del total de llamadas contestadas.

No obra del expediente administrativo documento o justificación de carácter técnico alguno, presentado por la compañía SATELCOM S.A., que justifique o explique el incumplimiento de los valores o parámetros de tiempo de respuesta de operadoras.

En el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-000628-E, de 11 de enero de 2018, a través del cual la compañía SATELCOM S.A., interpone el Recurso de Apelación, refiere una presunta falta de motivación de la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de fecha de 20 de diciembre de 2017, al respecto, es preciso señalar que la



doctrina jurídica señala a la motivación *in aliunde* como aquella que permite a la autoridad en el acto o resolución remitirse a informes de devienen del proceso impugnado a la emisión del acto, pero que queda incorporado a la resolución.

La doctrina internacional evoca: "La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma". Se trata en este caso de una motivación "in aliunde", que no se encuentra en el propio acto, sino que está basada en un informe separado pero que queda incorporado a la resolución porque en la misma se hace suyo aquel".<sup>1</sup>

El jurista venezolano José Araujo Juárez en su obra *Derecho Administrativo* señala respecto de la motivación:

"... hay casos en los cuales la motivación no es necesaria ya que constituye una expresión al principio general, justificada por la falta de necesidad jurídica; y los actos en estos casos no requieren de ella cuando "los motivos presupuestos" o los "motivos determinantes" están previstos en la disposición que se aplica, y también cuando la motivación se ha hecho en base al dictamen o informe de la propia Administración"<sup>2</sup>

En la legislación ecuatoriana la técnica jurídica administrativa denominada motivación *in aliunde*, se encuentra en la Constitución de la República en el artículo 76 numeral 7 letra l y el artículo 31 de la Ley de Modernización:

"Artículo 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:

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

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."

"Art 31.- Motivación.- Todos los actos emanados de los órganos del Estado, deberán ser motivados. La motivación debe indicar los presupuestos de hecho y las razones jurídicas que han determinado la decisión del órgano, en relación con los resultados del procedimiento previo. La indicación de los presupuestos de hecho no será necesaria para la expedición de actos reglamentarios." (Lo subrayado me pertenece)

De manera similar en el artículo 156 numeral 5 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la función Ejecutiva se señala:

"Art. 156.- Contenido de la resolución.

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma."

En el artículo transcrito se señala que los actos deben ser motivados; y, demostrar o indicar los supuestos de hecho y las razones jurídicas que han determinado la decisión de la administración, esto significa que se debe indicar la causa, razón y los efectos jurídicos que motivaron el procedimiento incoado.

La Resolución 201-2007, de la Corte Suprema de Justicia, Sala de lo Contencioso Administrativo, sentencia de 15 de mayo de 2007, publicada en el Registro Oficial No. 341 de 20 de mayo de 2008, en la parte que atañe dice:

"QUINTO.- (...) al efecto cabe señalar que, de hecho pueden existir uno o más documentos actuados e incorporados en el sumario administrativo instaurado contra el acto, que sirvieron de antecedente para

<sup>1</sup> MORALES, Tobar Marco, 2011. MANUAL DE DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO. Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, p. 164.

<sup>2</sup> Araujo-Juárez José 2007. Derecho Administrativo. Venezuela; Ediciones Paredes; p.494

adoptar la resolución final; pero necesariamente-por mandato constitucional y legal-debe contener una referencia expresa a tales informes o documentos, lo que en el presente caso si ocurrió, al referirse expresamente en el acto impugnado (...).<sup>3</sup> (Lo subrayado me pertenece)

El acto administrativo No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de fecha 20 de diciembre de 2017, tiene como base el informe de control técnico No. IT-IRC-C-2015-0200 de 15 de mayo del 2015, que corresponde a lo que la doctrina denomina motivación in aliunde, por tanto, el acto es apegado a derecho con tan solo enunciar el informe de los hechos y razones en los que se funda para la emisión de dicha resolución.

Es decir, la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de fecha 20 de diciembre de 2017, ha sido dictada con estricto apego al ordenamiento jurídico, está motivada pues existe coherencia lógica entre los elementos fácticos, jurídicos; y, la subsunción en la norma.

Sobre el principio de legalidad señalado por el recurrente, es menester indicar que el procedimiento administrativo en mención se sustanció acorde con el principio de legalidad y al principio de tipicidad que regula el numeral 3 del artículo 76 de la CRE y reconocido por el Art. 202 del ERJAFE.

El jurista venezolano José Araujo Juárez realiza el siguiente análisis respecto del principio de legalidad "(...) podemos dividir lo que puede denominarse manifestaciones del principio de legalidad, que a su vez se traducen en limitaciones en materia sancionatoria, en los aspectos fundamentales siguientes: (i) En el primero se considerará el principio de legalidad, en la vertiente que implica la no existencia de infracción ni sanción administrativa sin norma legal que la prevea (principio de la reserva legal), o basada en norma distinta o de rango inferior a las de rango legal, dentro de los límites determinados por la Ley (...) como por ejemplo, un reglamento. (...). (ii) Un segundo aspecto aborda el principio de legalidad desde la perspectiva del principio de la tipicidad, conforme al cual, la conducta antijurídica (infracción administrativa) y su sanción deben estar no sólo previstas en una norma preexistente de rango legal (legalidad de la sanción), sino descritas con la suficiente concreción de todos sus elementos de modo que se excluya la interpretación analógica (...)." (Subrayado me pertenece).<sup>4</sup>

García de Enterría y Ramón Fernández señalan: "El principio de legalidad de la Administración, con el contenido explicado, se expresa en un mecanismo técnico preciso: la legalidad atribuye potestades a la Administración, precisamente. La legalidad otorga facultades de actuación, definiendo cuidadosamente sus límites, apodera, habilita a la Administración para su acción confiriéndola al efecto poderes jurídicos. Toda acción administrativa se nos presenta así como ejercicio de un poder atribuido previamente por la Ley y por ella delimitado y construido. Sin una atribución legal previa de potestades la Administración, no puede actuar simplemente."<sup>5</sup>; por un lado la atribución de potestades únicamente puede devenir de la Constitución y por el otro de la ley, el debido proceso debe garantizar el cumplimiento de los requisitos constitucionales en materia de procedimiento, como la obligación de garantizar el cumplimiento de las normas y derechos de las partes.

Los funcionarios de la institución en cumplimiento del principio de legalidad, no pueden ni deben ejecutar acciones que vayan más allá del texto de la Ley, esto es, no deben realizar interpretaciones extensivas en el cumplimiento de sus funciones.

El procedimiento administrativo sancionador que nos ocupa, se inició con el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0069 de 15 de noviembre de 2017 y concluyó con el acto administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017, una vez que la Coordinación Zonal 5 comprobó la existencia de la infracción. Es decir, la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL ha observado el principio de legalidad, aplicando el orden jerárquico de la norma, conforme lo establecido en el capítulo III Procedimiento sancionador, medidas y prescripción artículos: 125, 126, 127, 128, 129, 130, 131, 132, 133, 134 y 135 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

<sup>3</sup> Resolución No. 201-2007 de la CORTE SUPREMA DE JUSTICIA, Sala de lo Contencioso Administrativo de 15 de mayo de 2007, obtenida del libro MANUAL DE DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO, MORALES, Tobar Marco, Corporación de Estudios y Publicaciones, Ecuador 2011, pág. 164.

<sup>4</sup> Araujo-Juárez José 2007. Derecho Administrativo. Venezuela; Ediciones Paredes; p. 719 y 720

<sup>5</sup> Eduardo García de Enterría y Tomás -Ramón Fernández, Curso de Derecho Administrativo I, Civitas, Madrid, 2006, p. 449.

*El Procedimiento Administrativo Sancionador ha sido instrumentado al amparo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prescripciones y normativas que regulan la materia, se ha garantizado el derecho a la defensa del administrado, en consecuencia, se ha observado el principio de legalidad.*

#### **5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN**

*1. La compañía SATELCOM S.A. cometió la infracción tipificada artículo 117 letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pues de conformidad al análisis y conclusión constantes en informe técnico de control No. IT-IRC-C-2015-0200 de 15 de mayo del 2015, el parámetro de Tiempo de Respuesta de la compañía SATELCOM S.A., registra un porcentaje de 77% comparado con el objetivo de 92%, que fija la norma (artículo 45 de la Resolución No. RTV-599-21-CONATEL-2012.)*

*2. No se evidencia que el acto administrativo emitido por la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, obedezca a una decisión discrecional o arbitraria.*

*3. La Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017, emitida por la Coordinación Zonal 5, ha tomado en consideración todos los argumentos señalados por la compañía SATELCOM S.A.*

*Al no configurarse ninguna de las causales fijadas por la norma para la procedencia del Recurso de Apelación, y al haber verificado el cometimiento de la infracción determinada en el artículo 117 letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se recomienda negar el recurso de Apelación interpuesto por el Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM; y, ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017, dictada por la Coordinación Zonal 5. (...)"*

#### **IV. RESOLUCIÓN**

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numerales 1.3.1.2 acápites II y III numeral 2) del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, así como la Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017, artículo 1 letra a) b) y c); el suscrito Coordinador General Jurídico de la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL,

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00021 de 09 de abril de 2018.

**Artículo 2.- NEGAR** el Recurso de Apelación interpuesto por el Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM, ingresado el 11 de enero de 2018 con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-000628-E; en consecuencia, se ratifica en todas sus partes dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-CZO5-2017-0084 de 20 de diciembre de 2017, suscrita por el Coordinador Zonal 5.

**Artículo 3.- INFORMAR** al Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM, que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad a lo establecido en el artículo 85 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la letra a) del artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE.

**Artículo 4.- INFORMAR** al Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM, que conforme a lo dispuesto en el artículo 156, numeral 3

del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, tiene derecho a impugnar esta Resolución ante el Órgano Contencioso Administrativo competente.

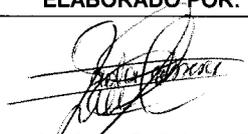
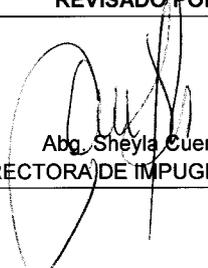
**Artículo 5.- DISPONER** a la Coordinación Zonal 5 se encargue de la ejecución de la presente Resolución.

**Artículo 6.- DISPONER** que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de la presente Resolución al señor Ab. Paúl Peña Núñez en calidad de Procurador Judicial de la compañía EMPRESA DE TELEVISIÓN SATELCOM, en el casillero judicial No. 532 del Palacio de Justicia de la ciudad de Quito, y en el correo electrónico casillerosuio@vivancoyvivanco.com; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación General Administrativa Financiera, Dirección Técnica de Control De Servicios de Telecomunicaciones; a la Dirección de Impugnaciones; y a la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, para los fines pertinentes. Notifíquese y Cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 10 ABR 2018



Abg. Edgar Patricio Flores Pasquel  
**POR DELEGACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**ARCOTEL**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
 Ab. Mayra P. Cabrera B. SERVIDORA PÚBLICA 3	 Abg. Sheyla Cuenca DIRECTORA DE IMPUGNACIONES