

**RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015-CZ3-C-004**

**POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL A TRAVÉS DE LA COORDINACIÓN ZONAL 3, DECLARA QUE EL SEÑOR HUGO MARCELO SALAZAR GUEVARA, HA INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN ESTABLECIDA EN EL ART. 28 LITERAL h) DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA, AL INCUMPLIR LO DISPUESTO EN LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 RESPECTO A LOS “PARAMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.”**

**I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA****1.1. ADMINISTRADO**

- El 06 de marzo de 2009 la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones suscribió el Permiso para explotar el Servicio de Valor Agregado de Internet, a favor del señor Hugo Marcelo Salazar Guevara, con cobertura en la provincia de Tungurahua, con una duración de 10 años, el mismo que se encuentra vigente.

**1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO**

- Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0089-M de 06 de mayo de 2015 la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones remite el informe técnico IT-IRE-C-2015-0163 de 23 de abril de 2015, el mismo que corresponde a la verificación de la entrega de reportes de calidad del Servicio de Valor Agregado del señor Hugo Marcelo Salazar Guevara, correspondiente al segundo y cuarto trimestre del año 2014 y el referido informe concluye:

*"En base a la verificación realizada a la entrega de reportes de Calidad de Servicio del permisionario de SVA SALAZAR GUEVARA HUGO MARCELO, con área de cobertura inicial la provincia de Tungurahua, subidos al sistema SIETEL; realizados para el segundo trimestre y cuarto trimestre del 2014, se determina que el mencionado permisionario ha subido los reportes de Calidad de Servicio correspondientes al cuarto trimestre del 2014 fuera del tiempo establecido."*

- Mediante Informe Jurídico No. IJ-CZ3-C-2015-007 de 09 de julio del 2015 se concluyó que con base en lo establecido en los artículos 31 y 32 de la Ley de Especial de Telecomunicaciones la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se debería notificar formalmente de este particular al permisionario mediante Boleta Única para que ejerza el derecho a la defensa.
- La Boleta Única No. BU-CZ3-C-2015-007 de 09 de julio de 2015 fue notificada al permisionario en legal y debida forma el 13 de julio del 2015, conforme se desprende del memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0783-M de 04 de agosto.

### 1.3. COMPETENCIA

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que los procedimientos administrativos sancionatorios iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción.

#### Disposiciones Finales de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

*"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 inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

*-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".*

*El artículo 35 de la Ley Especial de Telecomunicaciones hoy derogada, pero vigente a la fecha del cometimiento de la infracción, entre otras funciones, le otorgaba a la Ex Superintendencia de Telecomunicaciones las siguientes funciones: "a) Cumplir y hacer cumplir las resoluciones del CONATEL; c) El control de los operadores que exploten servicios de telecomunicaciones; d) Supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones; e, i) Las demás que le asigne la Ley y el Reglamento."*

El artículo 110 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones establece que: *"La Superintendencia de Telecomunicaciones es el organismo técnico responsable de ejercer la función de supervisión y control de las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas del sector de las telecomunicaciones a fin de que sus actividades se sujeten a las obligaciones legales, reglamentarias y las contenidas en los títulos habilitantes (...)"*.

En consecuencia, la Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL tiene competencia para conocer y resolver el presente procedimiento administrativo sancionatorio, según delegación conferida mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015.

#### 1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

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

*"Art. 313.-El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y*

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

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

### **1.3.2. Ley Orgánica de Telecomunicaciones (publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015)**

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, creó 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.

El artículo 125 de la norma *Ibidem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, *"sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley"*, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

El artículo 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran: *"4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley"*.

Las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determinan lo siguiente:

“Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción”.

“Sexta.-El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de regulación, administración, gestión y control, aprobará una estructura temporal de la Agencia, bajo las denominaciones que correspondan a la nueva institucionalidad.(...)” (Lo subrayado es añadido)

**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 inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

### 1.3.3 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.

Artículo 3.- Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el Artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales Técnicas y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda. (...).” (Subrayado fuera del texto original)

El numeral 8 de las **“CONCLUSIONES”** del Informe Técnico para la Aprobación de Estructura Organizacional Temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL”, de la Resolución Ibidem señala:

*“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución:*

- a) *Garantizar la prestación de los servicios y la entrega de los productos que proveían a sus usuarios de la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”*

### 1.3.4 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."*

• **1.3.5 DELEGACIÓN (Resolución ARCOTEL-2015-00132)**

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015, la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su artículo 5 señala:

*"ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.- La gestión desconcentrada de la ARCOTEL, estará a cargo de las unidades desconcentradas, que estarán conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas (...)"*

La Disposición General Cuarta señala: *"Lo no contemplado por este instrumento, se regirá por lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional y Manual de Procesos de la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, así como el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Ex Superintendencia de Telecomunicaciones, y demás normativa e instrumentos derivados de éstos; normas que se entenderán vigentes y serán plenamente aplicables hasta su expresa derogatoria con la emisión del correspondiente instrumento normativo que contenga el desarrollo orgánico funcional definitivo de la ARCOTEL, en todo lo que no se contraponga con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

**1.4. PROCEDIMIENTO**

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa que: *"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. (...) 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. c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. h) Presentar en forma verbal y escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...) j. Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. (...)"*

El artículo 83 *Ibidem* indica: *"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."*

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, en concordancia con lo previsto en las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador; por tanto, no se ha omitido solemnidad

sustancial alguna que pueda incidir en la resolución del presente caso, por lo que se declara su validez.

### 1.5. INCLUMPLIMIENTO/INFRACCION.

En orden a lo expuesto, y con sustento en lo manifestado por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones constante en Informe Técnico IT-IRE-C-2015-0163 adjunto al memorando No. ARCOTEL-CZ3-2015-0089-M de 06 de mayo de 2015, se considera que el señor Hugo Marcelo Salazar Guevara, al no haber subido correctamente los Reportes Calidad correspondientes al cuarto trimestre del 2014, habría inobservado lo determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 referente a los "PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET", por lo que habría incurrido en la infracción determinada en el artículo 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

La Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, contiene los PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.

#### PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

#	Código	PARAMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$ Valor objetivo mensual: $\%Rg \leq 2\%$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $Rc \geq 4\%$
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 95% de reclamos
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $\%Rf \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tm \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%M \leq 100$ (durante el 90% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\%Rc \leq 2\%$

Resumen de los Parámetros de Calidad para el SVA de Internet

El Procedimiento para efectuar el control de la entrega de reportes de usuarios y facturación, y los reportes de calidad de los Servicios de Valor Agregado en su punto 4., numeral 13 señala: "Una vez controlada la entrega de reportes del año en curso, a partir del mes de marzo del año siguiente las Administraciones Regionales procederán a elaborar el informe técnico para inicio de proceso de juzgamiento, con información de los cuatro trimestres, es decir **se realizará un solo proceso de juzgamiento anual por entrega de reportes de usuarios y facturación, y de calidad**" (Las negrillas y el subrayado fuera del texto original)

La CLÁUSULA DECIMO TERCERA DEL PERMISIO DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO SEÑALA: "LEGISLACION COMPLEMENTARIA" del Permiso suscrito señala: "En todo lo que no se señale en este Permiso se estará sujeto a lo dispuesto

en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, y las demás normas vigentes aplicables a los Servicios de Valor Agregado, así como a todas las modificaciones que a éstos cuerpos normativos se efectuaren en el futuro." (Las negrillas y el subrayado fuera del texto original).

## II. ANÁLISIS DE FONDO

### 2.1. BOLETA ÚNICA

La Coordinación Zonal 3, el 09 de julio de 2015 emitió la Boleta Única BU-CZ3-C-2015-007 notificada al señor Hugo Marcelo Salazar Guevara permisionario de un Servicio de Valor Agregado por considerar que:

*"Con fecha 06 de mayo del 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3, emite el memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0089-M en el cual se adjunta el informe técnico No. IT-IRE-2015-0163, de 23 de abril de 2015, donde se concluye que: "En base a la verificación realizada a la entrega de reportes de Calidad de Servicio del permisionario de SVA SALAZAR GUEVARA HUGO MARCELO, con área de cobertura inicial la provincia de Tungurahua, subidos al sistema SIETEL; realizados para el segundo trimestre y cuarto trimestre del 2014, se determina que el mencionado permisionario ha subido los reportes de Calidad de Servicio correspondientes al cuarto trimestre del 2014 fuera del tiempo establecido." -De determinarse la existencia de este incumplimiento y la responsabilidad del permisionario, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones que establece que constituye infracción "Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones", señalando además que para este clase de infracción corresponde aplicar una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem"*

### ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

Mediante comunicación s/n de fecha 20 de julio de 2015, ingresada en el sistema Quipux con Trámite No. ARCOTEL-2015-007973 de 24 de julio de 2015, el señor Hugo Marcelo Salazar Guevara da respuesta a la Boleta Única BU-CZ3-C-2015-007 de 13 de julio de 2015 e indica: "(...) -Estimados Señores, revisando mis archivos de información ingresada, me permito indicar que se ingreso los REPORTE DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA), correspondiente a los periodos indicados anteriormente, como son REPORTE DE CALIDAD Y FORMULARIOS DE USUARIOS, sin bien es cierto los REPORTE DE CALIDAD DE SERVICIO DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2014, presentaron como fecha de ingreso 16 de Enero de 2015 a las 00h39 am minutos. (...) Estimado ingeniero, sé que es nuestra responsabilidad ingresar con el tiempo necesario los Reportes de Calidad de los Servicios de Valor Agregado (SVA), pero en ese periodo tuvimos varios inconvenientes con la página de SIETEL, tenga la seguridad y nuestro compromiso que lo haremos con el mayor tiempo posible de anticipación y apenas tengamos un problema, nos comunicaremos de manera inmediata a la ZONA 3 DE ARCOTEL."

### 2.2. PRUEBAS

**Prueba de cargo:** Informe Técnico IT-IRE-C-2015-0163 de 23 de abril de 2015 e Informe Técnico IT-CZ3-C-2015-0800 de 03 de agosto de 2015.

**Pruebas de descargo:** Comunicación s/n de fecha 20 de julio de 2015, ingresada en el sistema Quipux con Trámite No. ARCOTEL-2015-007973.

### 2.3. MOTIVACIÓN

Del Informe Jurídico IJ-CZ3-C-215-036 de 05 de agosto de 2015, se desprende el siguiente análisis:

*"El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión de la Boleta Única No. BU-CZ3-C-2015-007 de 09 de julio de 2015, la misma que se sustentó en el Informe Jurídico IJ-CZ3-C-2015-007 de 09 de julio de 2015, y en el Informe Técnico IT-IRE-C-2015-0163 de 23 de abril de 2015, por cuanto en este último se determinó que: " - En base a la verificación realizada a la entrega de reportes de Calidad de Servicio del permisionario de SVA SALAZAR GUEVARA HUGO MARCELO, con área de cobertura inicial la provincia de Tungurahua, subidos al sistema SIETEL; realizados para el segundo trimestre y cuarto trimestre del 2014, se determina que el mencionado permisionario ha subido los reportes de Calidad de Servicio correspondientes al cuarto trimestre del 2014 fuera del tiempo establecido."*

*La Boleta Única No. BU-CZ3-C-2015-007 de 09 de julio de 2015 fue notificada a la permisionaria el 13 de julio del 2015, conforme se desprende del memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0783-M del 04 de agosto de 2015.*

*Mediante comunicación s/n de fecha 20 de julio de 2015, ingresada en el sistema Quipux con Trámite No. ARCOTEL-2015-007973 de 24 de julio de 2015, el señor Hugo Marcelo Salazar Guevara da respuesta a la Boleta Única BU-CZ3-C-2015-007 de 13 de julio de 2015 e indica: "(...) -Estimados Señores, revisando mis archivos de información ingresada, me permito indicar que se ingreso los REPORTE DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (SVA), correspondiente a los periodos indicados anteriormente, como son REPORTE DE CALIDAD Y FORMULARIOS DE USUARIOS, sin bien es cierto los REPORTE DE CALIDAD DE SERVICIO DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2014, presentaron como fecha de ingreso 16 de Enero de 2015 a las 00h39 am minutos (...) Estimado ingeniero, sé que es nuestra responsabilidad ingresar con el tiempo necesario los Reportes de Calidad de los Servicios de Valor Agregado (SVA), pero en ese periodo tuvimos varios inconvenientes con la página de SIETEL, tenga la seguridad y nuestro compromiso que lo haremos con el mayor tiempo posible de anticipación y apenas tengamos un problema, nos comunicaremos de manera inmediata a la ZONA 3 DE ARCOTEL."*

*Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0783-M de 04 de agosto se indica: "Por medio de la presente me permito informar que la comunicación ingresada por el señor HUGO MARCELO SALAZAR GUEVARA, en contestación a la boleta única BU-CZ3-C-2015-007 consta en el sistema quipux con el número de documento: ARCOTEL-2015-007973 de fecha 24 de julio del 2015; sin embargo certifico que este documento fue recibido físicamente en esta Coordinación Zonal 3 el 23 de julio del 2015."*

*Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2015-0779-M de 04 de agosto de 2015 la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3 remite el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-0800, mediante el cual se emite el criterio técnico respecto de la contestación*

ingresada por el señor Hugo Marcelo Salazar Guevara con trámite ARCOTEL-2015-007973, y en el cual concluye: "En base al análisis realizado a la documentación ingresada por parte del permisionario del servicio de valor agregado de internet SALAZAR GUEVARA HUGO MARCELO, el mencionado permisionario no ha desvirtuado técnicamente lo expuesto en el informe técnico IT-IRE-C-2015-0163, debido a que no justifica técnicamente la presentación de los reportes de Calidad de Servicio en el sistema SIETEL correspondiente al cuarto trimestre del 2014, fuera del tiempo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 del 29 de junio del 2009."

De lo expuesto por el permisionario en su comunicación ingresada con trámite No. ARCOTEL-2015-007973 se puede colegir que es él mismo quien acepta la comisión de la infracción al indicar claramente que "...sin bien es cierto los REPORTE DE CALIDAD DE SERVICIO DEL CUARTO TRIMESTRE DEL 2014, presentaron como fecha de ingreso 16 de Enero de 2015 a las 00h39 am minutos...", es decir el plazo máximo para la presentación de los reportes correspondientes al cuarto trimestre es hasta el 15 de enero de cada año siguiente al del reporte, por lo cual en este caso queda clara el incumplimiento por parte del permisionario al no presentar dentro de los plazos establecidos los reportes de calidad, dado que como él mismo lo señala presentó los reportes el 16 de enero del 2015. Este argumento es compartido por la Unidad Técnica según lo manifiesta en su Informe Técnico IT-CZ3-C-2015-0800 de 03 de Agosto 2015.

En este sentido, bajos los argumentos esgrimidos, así como lo señalado en el Informe Técnico No. IT- CZ3-C-2015-0800 de 03 de agosto del 2015 se determina que Hugo Marcelo Salazar Guevara, incumplió con las obligaciones dispuestas en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, y, constituye el cometimiento de la infracción tipificada en la letra h) del Art. 28 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, que establece como infracción: "Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones" por tal motivo se debe aplicar una de las sanciones previstas en el artículo 29 del mismo cuerpo legal.

Por lo mencionado, con los fundamentos claros y precisos sobre la existencia del hecho constitutivo de la infracción y siendo el momento procesal oportuno, considero que se debe proceder a emitir la Resolución correspondiente imponiendo la sanción que amerite."

Dentro del presente trámite en acatamiento de las garantías básicas y reglas propias del debido proceso, en el ámbito administrativo, se ha respetado lo prescrito en las letras a), b) y h) numeral 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, por tanto se considera válido todo lo actuado.

#### **2.4. ANÁLISIS DE REINCIDENCIA**

Conforme se desprende del archivo constante en la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 3 no existen en el año inmediatamente anterior procedimiento administrativo sancionatorio por la misma causa que pudiese causar reincidencia.

#### **2.5. ATENUANTES Y AGRAVANTES**

Al indicar el permisionario en su contestación que ha ingresado los reportes el día 16 de enero de 2015 ha aceptado el cometimiento de la infracción lo cual constituye un atenuante en su favor.

### III. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), resuelve:

**Artículo 1.-** ACOGER los Informes Técnico IT-CZ3-C-2015-0800 de 03 de agosto de 2015 y Jurídico No. IJ-CZ3-C-2015-036 de 05 de agosto de 2015.

**Artículo 2.-** DECLARAR que el señor Hugo Marcelo Salazar Guevara al no cumplir la presentación de los reportes de calidad que se indican en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 dentro del plazo autorizado, inobservó lo previsto en la cláusula Décimo Tercera de su permiso; e, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

**Artículo 3.-** IMPONER al señor Hugo Marcelo Salazar Guevara de conformidad con el artículo 29 literal b) de la Ley Especial de Telecomunicaciones; en concordancia con la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de 25 Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD 100,00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (CIEN DÓLARES 00/100); valor que deberá ser cancelado en la Tesorería de la (Coordinación Zonal 3) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo. Este plazo para el pago es de 30 días (aplicando la norma anterior) hasta que la ARCOTEL regule.

**Artículo 4.-** DISPONER al señor Hugo Marcelo Salazar Guevara, que, en adelante cumpla estrictamente con la obligación establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

**Artículo 5.-** NOTIFICAR esta Resolución al señor Hugo Marcelo Salazar Guevara, cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC es el N° 1801923028001 en su domicilio ubicado en la calle Oscar Efrén Reyes y Ambato de la ciudad de Baños, Provincia de Tungurahua.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Riobamba, a los 05 días del mes de agosto de 2015.

  
Ing. Patricio Galarza Bastidas  
COORDINADOR ZONAL 3

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(ARCOTEL)

