

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ3-2016-021**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 3 DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
ARCOTEL****ING. PATRICIO GALARZA BASTIDAS
COORDINADOR ZONAL No. 3 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES:****Considerando:****1. ANTECEDENTES:**

- 1.1 Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2015-1686-M de 07 de diciembre de 2015 la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3 adjunta el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre de 2015, el cual entre otros aspectos concluye:

“El permisionario no da cumplimiento a lo indicado en el ítem 2, ya que el porcentaje de reclamos generales procedentes es del 5.75% el cual supera al valor determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, donde se establece que debe ser $\leq 2\%$.”

- 1.2 El 07 de enero de 2016, esta Coordinación Zonal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. CZ3-C-2016-001 en lo cual se consideró en lo principal lo siguiente:

“Mediante Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre de 2015, reportado con memorando No. ARCOTEL-CZ3-2015-1686-M de 07 de diciembre de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3 de la ARCOTEL, determinó que el señor Luis Enrique Guamanquispe Beltrán permisionario de un Servicio de Valor Agregado que sirve en Tungurahua no da cumplimiento con lo indicado en el ítem 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, ya que el porcentaje de reclamos generales procedentes es del 5,75% el cual supera el valor determinado en donde se establece que debe ser $\leq 2\%$.”; conducta con la cual, no habría cumplido con lo dispuesto en los artículos 4, 20, 24 numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los artículos 37 y 38 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado: Capítulo XI de la Regulación y Control, así como de habría inobservado lo establecido en el # 2 código 4.2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del permisionario, podría incurrir en infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118 literal b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121, número 2 de la Ley en referencia; debiendo considerar para la aplicación de las multas establecidas en la citada Ley, el monto de referencia que 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.- Únicamente en caso de que no se pueda obtener

la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, la multa será la contemplada en el artículo 122, letra b) de la Ley en referencia.”

- 1.3 Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2016-0059-M de 15 de enero de 2016, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZ3-2016-0005-OF, se notificó el Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001, el 11 de enero de 2016..
- 1.4 Mediante comunicación s/n el señor Luis Guamanquispe, da contestación al Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001, con ingreso ARCOTEL-DGDA-2016-001108-E de 21 de enero de 2016, en el cual expone lo siguiente: *“En este sentido me permito indicar que por error humano de tipeo, se ingresó mal la información para este parámetro dentro del reporte trimestral de calidad excediendo el valor límite, pero los valores reales que reposan en el sistema de gestión para el manejo de reclamos y fallas de nuestros abonados son otros y están dentro del valor límite establecido en la norma legal vigente (menor a 2%), porque procuramos en toda instalación dejar todo como sugiere la IEEE y la UIT. Nos dimos cuenta del error de tipeo pero al consultarle al Ing. Christian Diaz, Administrador de la plataforma SIETEL nos indicó que si se encerraba la información para el ingreso correcto de la información también se encerraba la fecha de ingreso y al momento de darnos cuenta del error humano estábamos fuera del plazo de subida por lo que íbamos a incurrir en una sanción(...)”*
- 1.5 Mediante Providencia No. P-CZ3-C-2016-011 de 02 de febrero de 2016 se indica al señor Luis Enrique Guamanquispe: *“-Dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con el Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001 de 07 de enero de 2016, el señor Luis Enrique Guamanquispe Beltrán, presenta la contestación al referido acto de apertura, por tal motivo se dispone lo siguiente: PRIMERO: Agréguese al expediente el escrito de contestación recibido en la Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 21 de enero de 2016, con hoja de control y trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-001108-E, cuyo contenido se tomará en cuenta al momento de resolver.- SEGUNDO: Cuéntese hasta 20 días a partir del día siguiente hábil de la notificación de esta providencia para que la Coordinación Zonal 3, resuelva conforme a derecho corresponda.”*
- 1.6 Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2016-0257-M de 17 de febrero de 2016, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZ3-2016-0054-OF al cual se adjuntó la providencia No. P-CZ3-C-2016-011 fue notificada el 10 de febrero de 2016.
- 1.7 Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2016-0161-M de 29 de enero de 2016 la Unidad Técnica emite el siguiente criterio: *“Los valores del porcentaje de reclamos generales procedentes del 5.75 % presentados en el informe IT-CZ3-C-2015-1229, fueron obtenidos del sistema SIETEL, el cual no puede ser alterado por quienes realizamos los informes, es decir, es calculado automáticamente sobre la base de lo informado por el propio permisionario al subir su información, por lo cual, si existió un error en la subida de información es un hecho que la parte técnica de la Coordinación Zonal 3 no puede*

corroborar, en razón de lo cual se ratifica que el valor presentado en dicho informe es el obtenido en el SIETEL y se ratifica en el contenido del mismo.”

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

“**Art. 83.-** Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.”.

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

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

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

“**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.”.

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“**Artículo 4.- Principios (...)-**La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y

fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original.)

“Artículo. 20.- Obligaciones y Limitaciones.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original.)

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original.)

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

“Artículo 129.- Resolución.- El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, emitirá la resolución del procedimiento administrativo sancionador dentro de los veinte días hábiles siguientes al vencimiento del lapso de evacuación de pruebas.”.

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

“Artículo 142.- Creación y naturaleza.- Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la

entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

“Artículo 144.- Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

(...)

4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes.”.

(...)

18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.” (Lo subrayado y resaltado me pertenece).

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015-00132

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132, de 16 de junio de 2015, la señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, dispuso, entre otros aspectos:

Art. 5 “DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.-

5.1.6 PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES

5.1.6.2. Sustanciar y resolver, lo que en derecho corresponda, respecto a los procedimientos administrativos sancionadores, correspondientes al cometimiento de infracciones tipificadas en los Artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.

Por lo tanto, el Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal No. 3, de conformidad con las atribuciones establecidas especialmente en los artículos 125, 126, 129 y 144, numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en la Resolución ARCOTEL-2015-0132, de 16 de junio de 2015, es competente para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador que permita determinar o no el cometimiento de una infracción y en su caso a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley mencionada.

REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO: CAPÍTULO XI DE LA REGULACIÓN Y CONTROL

“Art. 37.- La operación de servicios de valor agregado está sujeta a las normas de regulación, control y supervisión, atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con las potestades de dichos organismos establecidas en la ley.”

“Art. 38.- La Superintendencia de Telecomunicaciones podrá realizar los controles que sean necesarios a los prestadores de servicios de valor agregado con el objeto de garantizar el cumplimiento de la normativa vigente y de los términos y condiciones bajo los cuales se hayan otorgado los títulos habilitantes, y podrá

supervisar e inspeccionar, en cualquier momento, las instalaciones de los prestadores y eventualmente de sus usuarios, a fin de garantizar que no estén violando lo previsto en el presente reglamento. -Los prestadores deberán prestar todas las facilidades para las visitas de inspección a la Superintendencia y proporcionarles la información indispensable para los fines de control.”

RESOLUCIÓN No. 216-09-CONATEL-2009

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	PARÁMETRO	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 98% 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: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%M_{utilizados} \leq 100$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\%R_c \leq 2\%$

Resumen de los Parámetros de Calidad para el SVA de Internet.

Anexo 4 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009. (Observaciones) “..La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL...”

2.2. PROCEDIMIENTO

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“Artículo 36.- Tipos de Servicios.- Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

(...)

Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios. -Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado. -Los prestadores de servicios de telefonía fija o móvil podrán prestar otros servicios tales como portadores y de valor agregado que puedan soportarse en su red y plataformas, de conformidad con la regulación que se emita para el efecto.”.

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

El Art. 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala: “Infracciones de segunda clase.- Son infracciones de segunda clase aplicables a personas naturales o jurídicas poseedoras del título habilitante comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) -11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

Con respecto al monto de referencia los artículos 121 No. 1 y 122, en su parte pertinente, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, disponen:

“Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicará de la siguiente manera: (...) 2. Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0.031% al 0.07% del monto de la 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.- Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.(...)” -En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y

vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores”.

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

Mediante comunicación s/n el señor Luis Guamanquispe, da contestación al Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001, con ingreso ARCOTEL-DGDA-2016-001108-E de 21 de enero de 2016, en el cual expone lo siguiente: *“En este sentido me permito indicar que por error humano de tipeo, se ingresó mal la información para este parámetro dentro del reporte trimestral de calidad excediendo el valor límite, pero los valores reales que reposan en el sistema de gestión para el manejo de reclamos y fallas de nuestros abonados son otros y están dentro del valor límite establecido en la norma legal vigente (menor a 2%), porque procuramos en toda instalación dejar todo como sugiere la IEEE y la UIT. Nos dimos cuenta del error de tipeo pero al consultarle al Ing. Christian Díaz, Administrador de la plataforma SIETEL nos indicó que si se encerraba la información para el ingreso correcto de la información también se encerraba la fecha de ingreso y al momento de darnos cuenta del error humano estábamos fuera del plazo de subida por lo que íbamos a incurrir en una sanción (...).”*

3.2. PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre de 2015, reportado mediante Memorando No. ARCOTEL-CZ3-2015-1686-M de 07 de diciembre de 2015, y los Informes Jurídicos IJ-CZ3-C-2016-001 de 06 de enero de 2016, y No. IJ-CZ3-C-2016-027 de 29 de febrero de 2016.

PUEBAS DE DESCARGO

Comunicación sin número con ingreso ARCOTEL-DGDA-2016-001108-E de 21 de enero de 2016.

3.3. MOTIVACIÓN

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 3, con Informe Jurídico No. IJ-CZ3-C-2016-027 de 29 de febrero de 2016, analiza lo siguiente:

“El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inició con la emisión del Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001 el mismo que se sustentó en los informes: Jurídico No. IJ-CZ3-C-2016-001 de 06 de enero de 2016, e Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre del 2015, en el cual en su parte pertinente se señala: “El permisionario no da cumplimiento a lo indicado en el ítem 2, ya que el porcentaje de reclamos generales procedentes es del 5.75% el cual supera al valor determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, donde se establece que debe ser $\leq 2\%$.”

Mediante comunicación s/n el señor Luis Guamanquispe, da contestación al Acto de Apertura No. CZ3-C-2016-001, con ingreso ARCOTEL-DGDA-2016-001108-E de 21

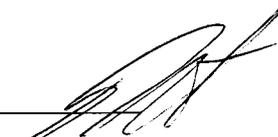
de enero de 2016, en el cual expone lo siguiente: "En este sentido me permito indicar que por error humano de tipeo, se ingresó mal la información para este parámetro dentro del reporte trimestral de calidad excediendo el valor límite, pero los valores reales que reposan en el sistema de gestión para el manejo de reclamos y fallas de nuestros abonados son otros y están dentro del valor límite establecido en la norma legal vigente (menor a 2%), porque procuramos en toda instalación dejar todo como sugiere la IEEE y la UIT. Nos dimos cuenta del error de tipeo pero al consultarle al Ing. Christian Diaz, Administrador de la plataforma SIETEL nos indicó que si se encerraba la información para el ingreso correcto de la información también se encerraba la fecha de ingreso y al momento de darnos cuenta del error humano estábamos fuera del plazo de subida por lo que íbamos a incurrir en una sanción (...)"

Mediante memorando ARCOTEL-CZ3-2016-0161-M de 29 de enero de 2016 la Unidad Técnica emite el siguiente criterio: "Los valores del porcentaje de reclamos generales procedentes del 5.75 % presentados en el informe IT-CZ3-C-2015-1229, fueron obtenidos del sistema SIETEL, el cual no puede ser alterado por quienes realizamos los informes, es decir, es calculado automáticamente sobre la base de lo informado por el propio permisionario al subir su información, por lo cual, si existió un error en la subida de información es un hecho que la parte técnica de la Coordinación Zonal 3 no puede corroborar, en razón de lo cual se ratifica que el valor presentado en dicho informe es el obtenido en el SIETEL y se ratifica en el contenido del mismo."

En virtud de los argumentos señalados por el señor Luis Guamanquispe, la Unidad Técnica emite el criterio respectivo mediante el cual se ratifica en el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre del 2015, esto en razón de que los valores reflejados en éste demuestra la información ingresada por el propio permisionario.

En este sentido se debe indicar que las pruebas presentadas por la Administración se reflejan en el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre del 2015, y el Informe Jurídico IJ-CZ3-C-2016-001 de 06 de enero de 2016, donde se determina que el señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, permisionario de un Servicio de Valor Agregado en la provincia de Tungurahua, no ha dado cumplimiento a lo indicado en el ítem 2, de la Resolución 216-09-CONATEL-2009 debido a que el porcentaje de reclamos generales precedentes es del 5,75% el cual supera el valor determinado en donde se establece que debe ser $\leq 2\%$., por lo que habría inobservado lo establecido en los artículos 4, 20 y 24 numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que incurre en la infracción de segunda clase, del artículo 118 literal b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121, número 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, debiendo considerar para la aplicación de las multas establecidas en la citada Ley, el monto de referencia que 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.- Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, la multa será la contemplada en el artículo 122, letra b)."

3.4 ATENUANTES


PÁGINA: 9 / 11

- a) Según los archivos institucionales de la CZ3, se observa que el señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento administrativo sancionador.
- b) De la contestación remitida se desprende que el administrado sí admitió el cometimiento de la infracción, sin embargo en la presente infracción no se admite ningún plan de subsanación.
- c) No cabe la subsanación dentro del presente caso.
- d) No existe registros de que el administrado haya reparado integralmente el daño causado antes de la imposición de la infracción.

3.5 AGRAVANTES

- a) No se obstaculizaron las labores de fiscalización, investigación y control antes y durante la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador.
- b) No se ha configurado la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.
- c) No existe el carácter continuado de la conducta infractora.

3.6 MULTA

Para establecer el valor de la multa, aplicaremos el Art. 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en razón de que el Servicio de Rentas Internas mediante oficio No. SRI-PCH-DPR-2016-0001-OF de 19 de enero de 2016 certifica que los ingresos totales del señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran para el año 2014 fueron de \$821.483,51 dólares. Se hace constar que tiene 1 atenuante a su favor, y ningún agravante.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ACOGER el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2015-1229 de 16 de noviembre de 2015, emitido por la Unidad Técnica contenido en Memorando No. ARCOTEL-CZ3-2015-1686-M de 07 de diciembre de 2015; y Jurídico No. IJ-CZ3-C-2016-027 de 29 de febrero de 2016.

ARTÍCULO 2.- DETERMINAR que el señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, permisionario de un Servicio de Valor Agregado en la provincia de Tugurahua, al no dar cumplimiento a lo indicado en el ítem 2, de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, incurrió en la infracción de segunda clase, del artículo 118 literal b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 3.- IMPONER al señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, la sanción económica prevista en el artículo 121 número 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, equivalente al 0.046%, en razón de atenuantes y agravantes, esto es, TRECIENTOS SETENTA Y CUATRO DÓLARES 80/100 (USD \$ 374,80) tomando en cuenta el monto de la referencia del año 2014, valor que deberá ser cancelado en Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal No. 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en el km 2 vía Chambo de la ciudad de Riobamba, provincia de Chimborazo, 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.

ARTÍCULO 4.- DISPONER al señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, que en forma inmediata opere conforme lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente, aspecto que será verificado por personal técnico de esta Coordinación Zonal 3.

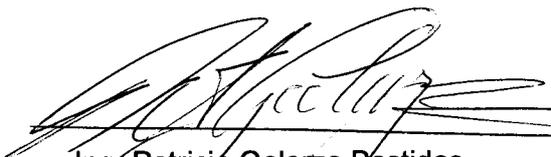
ARTÍCULO 5.- INFORMAR al administrado que tiene derecho a recurrir de esta Resolución conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de interponer el Recurso de Apelación ante la señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución.- La interposición del Recurso de Apelación, no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley citada.

ARTÍCULO 6.- NOTIFICAR esta Resolución al señor Luis Enrique Guamanquispe Beltran, cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC es el No. 1802724383001 en su domicilio ubicado en la calle Rocafuerte y Eloy Alfaro Edif. INTELCOMP, de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua.

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

Notifíquese y Cúmplase.-

Dado en Riobamba, a los 29 días del mes de febrero de 2016.


Ing. Patricio Galarza Bastidas
COORDINADOR ZONAL No. 3
DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE
LAS TELECOMUNICACIONES

