

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ5-2015-0022

**POR LO QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE LA COMPAÑÍA ECUADORTELECOM S.A., PERMISIONARIO DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO, EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, NO HA CUMPLIDO CON LO DISPUESTO EN EL ARTÍCULO 31.4 DEL REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO.**

### **I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA**

#### **1.1. ADMINISTRADO**

El 29 de Julio del 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) emitió la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-0025, notificada en legal y debida forma a la compañía **ECUADORTELECOM S.A.**, el día 7 de agosto del 2015 a las 11:40 PM.

#### **1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO**

Este procedimiento administrativo sancionador se instruyó con sustento en el memorando No. CST-2014-00594 de 08 de Julio del 2014, el cual la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones, remite a la Unidad Jurídica el informe técnico No. IN-IRC-2014-01049 de 17 de Junio de 2014; Concluyendo lo siguiente:

*"(...) El permisionario ECUADORTELECOM S.A., no da cumplimiento al artículo 31.4 de la Resolución TEL-477-CONATEL-2012, esto es: "Incluir en el Contrato de Prestación del Servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos, también pueden comunicarse al número telefónico del centro de Información y reclamos de la SUPERTEL (...)"*

#### **1.3. COMPETENCIA**

El suscrito tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según delegación conferida mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de fecha 16 de junio del 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

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 *ibídem*, 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 Ibídem 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."*

### 1.3.5 DELEGACIÓN

Mediante **Resolución ARCOTEL-2015-00132** de 16 de junio de 2015, la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De La Torre en calidad de Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resuelve *"Delegar a las distintas unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quienes ejercerán las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes, de manera particular, Sustanciar y resolver, en primera instancia, de ser el caso, los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción"*.

### 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 *Ibídem* 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. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO/INFRACCIÓN.**

Conforme lo establecido en el artículo 28, letra h de la Ley Especial de Telecomunicaciones, se constituye como infracción: *“h) Cualquier otra forma de incumplimiento o vinculación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones”.*

El artículo 29 de la Ley Especial de Telecomunicaciones determina: *“SANCIONES.- La persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados será sancionada por las autoridades indicadas en el artículo 30 con una de las siguientes sanciones según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión:*

- a) Amonestación escrita;*
- b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales;*
- c) Suspensión temporal de los servicios;*
- d) Suspensión definitiva de los servicios; y,*
- e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas”.*

## **II. ANÁLISIS DE FONDO**

### **2.1. BOLETA ÚNICA**



El 29 de Julio del 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-0025, la cual fue notificada en legal y debida forma a la compañía **ECUADORTELECOM S.A.** Permisionario de SVA, por considerar que: "(...) El permisionario **ECUADORTELECOM S.A.**, no ha dado cumplimiento al artículo 31.4 de la Resolución TEL-477-CONATEL-2012, esto es: "Incluir en el Contrato de Prestación del Servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos, también pueden comunicarse al número telefónico del centro de Información y reclamos de la SUPERTEL (...)"

## 2.2. ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

La Permisionaria compañía **ECUADORTELECOM S.A.**, dentro del término de ocho días concedido, presentó un escrito a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), en fecha 19 de agosto del 2015, hoja de trámite ARCOTEL-2015-009566, suscrito por El Dr. Andrés Jácome Cobo – Gerente Regulación Procurador Judicial en respuesta a la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-0025.

## 2.3. PRUEBAS

### Prueba de cargo:

En el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), presenta como prueba de cargo el memorando No. CST-2014-00594 de 08 de Julio del 2014, el cual la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones, remite a la Unidad Jurídica el informe técnico No. IN-IRC-2014-01049 de 17 de Junio de 2014.

### Pruebas de descargo

Como prueba a favor del Permisionario, se considera el escrito presentado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL); hoja de trámite ARCOTEL-2015-009566, suscrito por El Dr. Andrés Jácome Cobo – Gerente Regulación Procurador Judicial en respuesta a la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-0025.

## 2.4. MOTIVACIÓN

*La Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL en Informe Jurídico IJ-CJR-2015-0199 de 04 de septiembre de 2015 realiza el siguiente análisis:*

*Que, dentro del presente proceso administrativo, en aplicación de las disposiciones constitucionales antes transcritas, se ha asegurado el derecho al debido proceso y*



*garantizado el derecho a la defensa de la presunta infractora, siguiendo el procedimiento legal y reglamentario en materia de telecomunicaciones, estableciendo la debida separación entre la fase instructora y resolutoria; para lo cual en la primeras fase se garantizó en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0025 de fecha 29 de julio de 2015, a la presunta infractora el derecho a ser notificada del hecho que se le atribuye, de la infracción que tal hecho pueda constituir y de la sanción que, de ser el caso, se le pudiera imponer, así como de la identidad del instructor y de la delegación de atribuciones a las distintas Unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que le da la competencia. Adicionalmente, se expreso el derecho a formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico que resulten procedentes, para lo cual se le concedió el término de 8 días. Finalmente, se debe indicar que en el inicio del presente proceso administrativo y durante su tramitación se respetó la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa.*

En relación a lo manifestado por El Dr. Andrés Jácome Cobo – Gerente de Regulación Procurador Judicial de ECUADORTELECOM S.A. En respuesta a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0025 de fecha 29 de julio de 2015 manifestó lo siguiente:

*"(...) mi Representada ya fue sancionada mediante la Resolución ST-IRC-2015-0006 de 10 de enero de 2015, motivada por el Informe de Control Técnico IN IRC-2014-01409, por el supuesto incumplimiento de no incluir en el contrato de prestación del servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos también puedan comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUPERTEL (...)"*

La Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, ha procedido a verificar, que:

1.- La Intendencia Regional Costa de la extinta Superintendencia de Telecomunicaciones (SUPERTEL), mediante Boleta Única No. **B.U. IRC-2014-0047**, inició un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Permisionaria ECUADORTELECOM S.A., el cual se instruyó con sustento en el Memorando CST-2014-00422 de 06 de mayo de 2014, al que se adjunta el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-00690 de 21 de abril del 2014, elaborada por la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa; e informa lo siguiente: **"CONCLUSIONES Con relación al cumplimiento de la obligación 31.4 del reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, en la que se dispone "Incluir en el contrato de prestación del servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos también pueden comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUPERTEL, el permisionario de SVA ECUADORTELECOM S.A. incumple dicha disposición, que en los contratos suscritos con los usuarios, no consta el texto antes indicado,..."**

Procedimiento administrativo que concluyó con la emisión la Resolución ST-IRC-2014-0006 de fecha 10 de enero de 2015, en la que se resuelve imponer a la Permisionaria ECUADORTELECOM S.A., una sanción económica, **por el incumplimiento al artículo 31 numeral 4 del Reglamento para la Prestación de Servicio de Valor Agregado; e incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.**

2.- El presente procedimiento administrativo sancionador, instaurado por esta Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las

Telecomunicaciones (ARCOTEL), en contra de la Permisinaria ECUADORTELECOM S.A., mediante Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-0025 de fecha 29 de julio del 2015, se encuentra sustentada en base del El memorando No. CST-2014-00594 de 08 de Julio del 2014, y el informe técnico No. IN-IRC-2014-01049 de 17 de Junio de 2014; e informa lo siguiente: *“El permisionario ECUADORTELECOM S.A., no da cumplimiento al artículo 31.4 de la Resolución TEL-477-CONATEL-2012, esto es: “Incluir en el Contrato de Prestación del Servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos, también pueden comunicarse al número telefónico del centro de Información y reclamos de la SUPERTEL (...)”*

*De los antecedentes expuestos, se desprende que el presente procedimiento administrativo sancionador existe IDENTIDAD DE SUJETO, IDENTIDAD DE HECHOS e IDENTIDAD DE FUNDAMENTOS, con respecto al procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la Boleta Única No. B.U-IRC-2014-0047, y que concluyó con la emisión la Resolución ST-IRC-2014-0006 de fecha 10 de enero de 2015, en la que se resolvió sancionar a la Permisinaria ECUADORTELECOM S.A.*

**CONCLUSIÓN:** *La Unidad Jurídica recomienda Archivar el presente procedimiento, de conformidad al principio de “non bis in ídem”, consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 76, literal i) señala: “Nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia...”*

Por lo tanto, el presente procedimiento, de conformidad al principio de “non bis in ídem”, consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 76, literal i) señala: **“Nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia...”**, por ende la Unidad Jurídica recomienda Archivar el presente procedimiento administrativo *sancionador*.

### 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 el Informe Jurídico IJ-CJR-2015-0199 de 4 de septiembre de 2015, suscritos por la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.-** ARCHIVAR el presente procedimiento administrativo sancionador, iniciado en contra El Permisinario del Servicio de Valor Agregado (SVA), ECUADORTELECOM S.A., representada legalmente por el señor José Vedova Suarez.

**Artículo 3.-** NOTIFICAR esta Resolución al señor José Vedova Suarez, Representante Legal de la compañía ECUADORTELECOM S.A., permisionario del

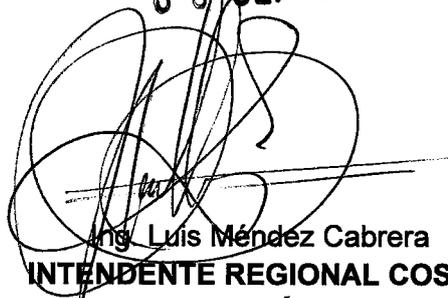


Servicio de Valor Agregado (SVA), cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC. es el N° 0992125934001 en su domicilio ubicado en la Av. Orellana y A. Borges – Edificio Centrum, Piso 8 en la ciudad de Guayaquil Provincia del Guayas o correo electrónico Diana.gomez@claro.com.ec, a las Unidades: Técnica Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 5 y a la Secretaría General de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Guayaquil,

08 SEP 2015



Ing. Luis Méndez Cabrera  
**INTENDENTE REGIONAL COSTA**  
**COORDINACIÓN ZONA 5**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

 Elaborado: Ab. Teresa Pimentel

Revisado: Ab Raúl Cordero 