

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ5-2015- 0051

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE LA COMPAÑÍA ARMAU S.A. PERMISIONARIA DEL SISTEMA DE VALOR AGREGADO, HA INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN ESTABLECIDA EN EL ARTÍCULO 28 LITERAL h), DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA.

## I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

## 1.1. ADMINISTRADO

El 14 de septiembre del 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) emitió la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-00056, notificada a la compañía ARMAU S.A. el 23 de septiembre del 2015 a las 14:45 pm. Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZ5-2015-0555-OF.

## 1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento administrativo sancionador se instruyó con sustento en el Memorando CST-2014-01064 de 12 de noviembre de 2014, el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-1443 de 29 de agosto de 2014, emitidos por la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa concluye lo siguiente:

**CONCLUSION:**

*"El Permisionario ARMAU S.A., no ha entregado los Reportes de Calidad en lo que va del año 2014".*

## 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”.*

2

### **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

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 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 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.”

### 1.3.2 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.”.*

### 1.3.3 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.”

### 1.3.4 DELEGACIÓN RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015-00132

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015, la señora 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 los Intendentes y Delegados Regionales 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”*

4

## 1.4. PROCEDIMIENTO

En cumplimiento de lo determinado en la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se debe iniciar un proceso de juzgamiento administrativo observando los procedimientos previstos en la legislación anterior, así como las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción, contempladas en la Ley Especial de Telecomunicaciones, su Reglamento General y el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador expedido mediante Resolución No. ST-2013-0026.

El procedimiento que debe realizarse, se encuentra determinado en los siguientes artículos de la Ley Especial de Telecomunicaciones:

**“Art. 30.- JUZGAMIENTO.-** *Corresponde al Superintendente de Telecomunicaciones juzgar al presunto infractor, graduando la aplicación de la sanción según las circunstancias, mediante resolución motivada y notificada al infractor.*



**Art. 31.- NOTIFICACIÓN.-** La notificación de la presente infracción se hará por una boleta, en el domicilio mercantil o civil del infractor o por correo certificado.

Cuando no se conociera el domicilio o se trate de notificar a los herederos del infractor, la notificación se hará mediante una publicación en un periódico de la capital de provincia de su domicilio, cuando hubiera, y además en uno de los periódicos de la capital de la República. Las notificaciones por la prensa podrán hacerse individual o colectivamente, cuando fueran varios los presuntos infractores.

**Art. 32.- CONTESTACIÓN.-** El presunto infractor tendrá el término de ocho días contados desde el día hábil siguiente al de la notificación respectiva para contestarla y ejercer plenamente su derecho de defensa.

**Art. 33.- RESOLUCIÓN.-** El Superintendente dictará resolución en el término de quince días contados desde el vencimiento del término para contestar, haya o no recibido la contestación.

Las resoluciones contendrán la referencia expresa a las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas y a la documentación y actuaciones que las fundamenten; decidirán sobre todas las cuestiones planteadas en la notificación y su contestación y en las alegaciones pertinentes de los interesados.

La resolución que dicte el Superintendente causará ejecutoria en la vía administrativa, pero podrá contradecirse en la vía jurisdiccional ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, conforme a la Ley."

#### 1.5. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO/INFRACCIÓN.

5

De determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del Permisionario, éste podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28 , letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, que establece que constituye infracción: "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones".

El artículo 29 de la referida Ley 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 14 de septiembre del 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-00056, la cual fue notificada en legal y debida forma a la compañía ARMAU S.A. Permissionaria de SVA, por considerar que: "(...) *El Permisionario ARMAU S.A., no ha entregado los Reportes de Calidad en lo que va del año 2014*" de conformidad con lo establecido para el efecto por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones con una periodicidad trimestral, a partir del inicio de operaciones.

### 2.2. ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

La Permisionaria compañía **ARMAU S.A.**, Representada Legalmente por la señorita María Elisa Sánchez Narváez, no dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-00056.

### 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 **CST-2014-01064** de 12 de noviembre de 2014, el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-1443 de 29 de agosto de 2014, emitidos por la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa.

#### Pruebas de descargo

La Permisionaria compañía **ARMAU S.A.**, Representada Legalmente por la señorita María Elisa Sánchez Narváez, no presentó pruebas.

### 2.4. MOTIVACIÓN

#### **ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN A LA BOLETA ÚNICA.-**

La Permisionaria compañía **ARMAU S.A.**, Representada Legalmente por la señorita María Elisa Sánchez Narváez, no presentó pruebas. La Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL emite el Informe Jurídico No. IJ-CJR-2015-0241 de fecha 22 de octubre del 2015, y 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 primera fase se garantizó en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0056 de fecha 14 de septiembre 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 expresó 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.

La Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 5, pudo constatar la falta de cumplimiento por parte de la permisionaria, la compañía ARMAU S.A. y verificó que la Permisionaria al no subir al sistema SIETEL los Reportes de calidad en lo que va del año 2014 dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación en los formatos establecidos por la extinta Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, incumplió los parámetros y las obligaciones contenidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

En el Anexo 4 de la norma mencionada, para los Parámetros de Calidad para la Provisión del servicio de Valor Agregado de internet en su Código 4.1 denominado RELACIÓN CON EL CLIENTE, se ha dispuesto que la medición sea semestral y **la entrega de reportes deberá ser en los primeros 15 días al semestre de evaluación.** Por otra parte, en el mismo Anexo, se determina que los siguientes parámetros: PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES (Código 4.4), TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS (Código 4.5), PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE (Código 4.7), tienen una frecuencia de medición mensual y la periodicidad de **entrega de reportes en trimestral, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación.**

El Anexo 2, de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, Obligaciones del Proveedor del Servicio de Valor Agregado de Internet de la Resolución Resolución 216-09-CONATEL-2009, en su numeral 8 establece que la Permisionaria está obligada a entregar a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la SENATEL la información respecto de la capacidad internacional contratada, **en forma trimestral.**

La permisionaria incumplió con la Resolución 216-09-CONATEL-2009, e incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28 letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que constituye infracción: **“Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en, materia de telecomunicaciones”.**

#### CONCLUSIÓN:



(...) esta Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 (ARCOTEL) considera que la compañía ARMAU S.A. (...) no presentó una prueba que contradiga la existencia del hecho que se le atribuye en la Boleta Única, se ha confirmado la falta de cumplimiento por parte de la permisionaria, y se verificó que la Permisionaria al no subir al sistema SIETEL los Reportes de calidad en lo que va del año 2014 dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación, por lo que se configura el incumplimiento de los parámetros y las obligaciones contenidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, (...) por lo que incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Siendo el momento procesal oportuno, se recomienda emitir la resolución correspondiente declarando el incumplimiento, la infracción e imponiendo la sanción a compañía ARMAU S.A., permisionaria del Servicio de Valor Agregado representada legalmente por LA Señorita María Elisa Sánchez Narváez prevista en el literal b) del artículo 29 de la Ley Especial de Telecomunicaciones. (...)"

## 2.5 ANÁLISIS DE REINCIDENCIA

Revisados los archivos de la ex SUPERTEL y los de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), se ha verificado que la Permisionaria ARMAU S.A. no ha sido sancionada con anterioridad por la misma causa.

## 2.6 ATENUANTES Y AGRAVANTES

Conforme, lo establecido en el artículo 29 de la Ley especial de Telecomunicaciones, para determinar el monto de la sanción se debe observar lo siguiente: a) La gravedad de la falta. b) El daño producido. c) **La reincidencia en su comisión**. Con este sustento, se debe considerar como un accionar a favor de permisionaria, el no ser reincidente en el incumplimiento a que se refiere esta resolución.

## 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-2015-0241 de 22 de octubre de 2015, suscrito por la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL. Con sustento en el Memorando CIST-2014-01064 de 12 de noviembre de 2014, el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-1443 de 29 de agosto de 2014, emitidos por la Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa.



**Artículo 2.-** DECLARAR que la Señorita María Elisa Sánchez Narváez, Representante Legal de la compañía ARMAU S.A., no cumplió con la entrega del Reporte de Calidad de conformidad con lo establecido para el efecto por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones con una periodicidad trimestral, a partir del inicio de operaciones, inobservó lo previsto en la RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009; e, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

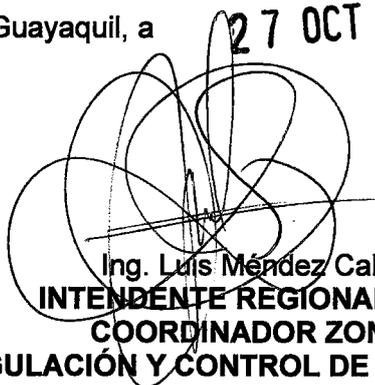
**Artículo 3.-** Imponer a la Señorita María Elisa Sánchez Narváez, Representante Legal de la compañía ARMAU S.A., la sanción económica de Cuarenta Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD 160.00 (CIENTO SESENTA DÓLARES 00/100), previstos en el artículo 29 literal b) de la Ley Especial de Telecomunicaciones. Valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa (Recaudación) de la Coordinación Zonal 5, en un plazo máximo de 30 días calendarios, 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 se procede a realizar dicho pago dentro del plazo antes señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.-** DISPONER a la Señorita María Elisa Sánchez Narváez, Representante Legal de la compañía ARMAU S.A., que, en adelante cumpla en ceñirse estrictamente a las cláusulas del contrato y a las Normas Técnicas, Legales y Reglamentarias correspondientes.

**Artículo 5.-** NOTIFICAR esta Resolución a la Señorita María Elisa Sánchez Narváez, Representante Legal de la compañía ARMAU S.A., del Servicio de Valor Agregado (SVA), cuyo Registro Único de Contribuyente RUC. es el N° 0992507705001 en su domicilio ubicado Av. F. de Orellana, Edif. World Trade Center, Torre B, piso 7, Of 708, en la ciudad de Guayaquil, Provincia del Guayas; 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, a **27 OCT 2015**

  
Ing. Luis Méndez Cabrera  
**INTENDENTE REGIONAL COSTA  
COORDINADOR ZONAL 5  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(ARCOTEL)**

Ab. Teresa Pimentel/Ab. Raúl Cordero