



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ5-2016- 0053

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE COMPUXCELLENT CIA. LTDA., PERMISIONARIA DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO, EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, NO CUMPLIÓ CON LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 DE 29 DE JUNIO DE 2009 "PARÁMETROS 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

Sobre la base de la Resolución 558-15-CONATEL-2011 del Ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) expedida el 22 de julio de 2011, la ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, suscribe el Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado de INTERNET, con la Permisionaria COMPUXCELLENT CIA. LTDA., celebrado el 13 de septiembre de 2011, que se encuentra registrado en la misma fecha, en el tomo 94 a fojas 9482 del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, el mismo que se encuentra vigente.

El 29 de enero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039, notificada en legal y debida forma el día 07 de marzo del 2016, a las 18h00 pm, mediante oficio Nro. ARCOTEL -CZ5-2016-0255-OF del 29 de febrero de 2016, a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña.

1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento administrativo sancionador se instruyó con sustento en el memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0486-M de 30 de junio de 2015, e Informe Técnico No. IT-IRC-C-2015-0256 de 1 de junio del 2015, que contiene los resultados detectados al Servicio de Valor Agregado concesionado a COMPUXCELLENT CIA. LTDA., La Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa en el informe técnico concluyó lo siguiente:

*"(...) CONCLUSIONES: La Permisionaria, COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre del 2014..."*



1.3. COMPETENCIA



V5

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. 83, numeral 1: "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. 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."

### 1.3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Art. 125, inciso primero.- "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."

Art. 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.”

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”.

**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.”

**Disposición Final Cuarta,** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: “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”.

### 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

LS

*SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.*

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, mediante la cual se aprueba los “*Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet*”, que contiene el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del SVA de Internet y el Anexo 2 Obligaciones del Proveedor del SVA de Internet, en la que se determina que los operadores deben presentar la siguiente información:

#### **ANEXO 4**

##### **Información Semestral**

CÓDIGO 4.1 Relación con el cliente

##### **Información Trimestral**

CÓDIGO 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes

CÓDIGO 4.4 Porcentaje de reclamos de facturación

CÓDIGO 4.5 Tiempo promedio de relación de averías efectivas

CÓDIGO 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente

#### **ANEXO 2**

##### **Información Trimestral**

*Obligación 8. “El prestador del servicio de SVA de Internet se obliga a entregar en forma trimestral a la Superintendencia de Telecomunicaciones y a la SENATEL, la información respecto de la capacidad internacional contratada.”*

*Conforme a 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”.*

#### **1.3.4. RESOLUCIÓN 002-01-ARCOTEL-2015**

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: “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.”

El Coordinador Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para conocer y resolver el presente procedimiento administrativo sancionatorio, conforme la Acción de Personal No. 23 del 13 de marzo de 2015, y Resolución ARCOTEL-2015-00132 de fecha 16 de junio de 2015.

### 1.3.5. DELEGACIÓN (Resolución ARCOTEL-2015-00132)

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”*.

### 1.3.6 CRITERIO JURÍDICO No. ARCOTEL –DJCE-2015-0052.

Con el propósito de unificar criterio a nivel Nacional, respecto a la **detección de presuntas infracciones cometidas antes de la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuyo control ha sido posterior a la vigencia de la citada Ley**; la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico y Servicios de Radiodifusión por suscripción, en conjunto con la Dirección Jurídica de Control de servicios de Telecomunicaciones emitieron el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-DJCE-2015-0052 de fecha 10 de diciembre de 2015, en el que concluyen: *“(...) en los casos consultados y similares al presente análisis deberán aplicar al procedimiento administrativo sancionador, la infracción, la sanción y la normativa jurídica vigente a la fecha de la comisión de la presunta infracción, sobre aquellas conductas u omisiones anteriores a la expedición de la Ley Orgánica de telecomunicaciones y cuyo control sea posterior a la entrada en vigencia de la LOT.”*

En tal virtud, esta Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de su atribución de control determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, deberá iniciar el correspondiente procedimiento de juzgamiento administrativo sancionatorio, tomando en cuenta los procedimientos previstos en la legislación anterior, así como las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la supuesta 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, aunque su control haya sido posterior a la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada el 18 de febrero de 2015, en cumplimiento al Criterio Jurídico No. ARCOTEL-DJCE-2015-0052 de fecha 10 de diciembre de 2015.

## 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 de la Norma Suprema dispone: *“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 la Ley Especial de Telecomunicaciones y de lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador expedido mediante Resolución No. ST-2013-0026, 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.**

Del texto de la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039, se determina que el incumplimiento motivo de este proceso administrativo sancionador en contra de la permisionaria del Servicio de Valor Agregado COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, se originó por no haber presentado los Reportes de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre del 2014, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación; incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; y, que de determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del Permisionario, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h).

## **II. ANÁLISIS DE FONDO**

### **2.1. BOLETA ÚNICA**

El día 29 de enero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039, notificada en legal y debida forma el día 07 de marzo del 2016, al señor Richar Paul Peña, por

LS



considerar que: "(...) al no haber presentado los Reportes de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 **correspondientes al primero, segundo y tercer Trimestre del 2014**, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación; estaría incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 (...)"

## 2.2. ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

La permisionaria COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, mediante hoja de tramite No. ARCOTEL-DGDA-2016-004723-E, dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039 de fecha 29 de enero de 2016, donde manifiesta lo siguiente:

*"Me dirijo a usted en atención a su Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-039 recibida 07 marzo 2016, en contra del suscrito, donde se expresa que: "...el permisionario CONPUXCELLENT CIA. LTDA., no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre del .....", y se nos concede el término de 8 días para la correspondiente defensa de acuerdo a los artículos 31 y 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones. En este sentido, me permito indicar que con su oficio No. ARCOTEL-CZ5-2016-0087, donde se adjunta la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-015 recibida 27 enero 2016, ya inician un proceso sancionatorio por los reportes del mismo periodo.*

*Adicionalmente, me permito indicar que con respecto al primer trimestre 2014, el Ing. Christian Díaz otorgo un plazo para la subida de los formularios, dado las fallas en la plataforma, se procedieron a subir el día 20 de abril de 2014, se conversó con el Ing. Díaz de nuestro ligero atraso, el cual nos comentó que por 3 días extras no creería que tuviéramos algún problema a futuro. Debido a este ligero atraso desde esta fecha, yo personalmente he procedido a realizar la subida de los reportes al SIETEL, para seguridad e integridad de la conversación de nuestro permiso SAI. Con respecto al segundo y tercer trimestre 2014, por un quebranto inesperado en mi salud los reportes fueron ligeramente subidos fuera de tiempo, y ambos trimestres el 20 de octubre de 2014, día que me reintegro a las labores de la compañía, ya que solo mi persona tenía la clave de acceso y conocía el procedimiento para la subida de tan delicada información.*

*Dado el pequeño particular descrito en los párrafos anteriores, del cual esperamos su consideración, procedí a instruir a una persona de confianza la cual me suple en esta labor cuando me encuentro dedicado a otras actividades inherentes a la operación del negocio, todo con el propósito de cumplir con el Órgano de Control y Regulación y con nuestros clientes que procuramos brindar un servicio de calidad. Cumpliendo como se puede apreciar ya en el cuarto trimestre 2014 en adelante.*

*Por lo expresado anteriormente, solicitamos se considere nuestro impasse y se nos pase por alto este ligero incumplimiento, quedando comprometidos de cumplir de aquí en adelante con los tiempos estipulados en la normativa legal vigente.*

*Finalmente, si es sancionado nuestro incumplimiento, solicitamos se considere la aplicación de la normativa legal vigente al año del incumplimiento, esto es del año 2014, de acuerdo a lo que establece la transitoria 3 de la LOT".*

### 2.3. PRUEBAS

#### Pruebas 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. ARCOTEL-CZ5-2015-0486-M de 30 de junio de 2015, y el Informe de Control Técnico No. IT-IRC-C-2015-0256 de 1 de junio del 2015.

#### Pruebas de descargo:

La permisionaria COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, mediante hoja de tramite No. ARCOTEL-DGDA-2016-004723-E, dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039 de fecha 29 de enero de 2016.

### 2.4. MOTIVACIÓN

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

“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-CZ5-2016-0039 de fecha 29 de enero de 2016, al presunto infractor el derecho a ser notificado 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 Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, mediante informe Jurídico No. IJ-CJR-2016-0128 de fecha 21 de marzo de 2016, ha procedido a verificar, que:

La permisionaria COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, mediante hoja de tramite No. ARCOTEL-DGDA-2016-004723-E, dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039 de fecha 29 de enero de 2016, donde manifiesta lo siguiente:

*“Me dirijo a usted en atención a su Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-039 recibida 07 marzo 2016, en contra del suscrito, donde se expresa que: “...el permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no subió los Reportes de*



ls



**Calidad correspondientes al primer, segundo y tercer trimestre del .....”, y se nos concede el término de 8 días para la correspondiente defensa de acuerdo a los artículos 31 y 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones.**

*En este sentido, me permito indicar que con su oficio No.ARCOTEL-CZ5-2016-0087, donde se adjunta la Boleta Única No.ARCOTEL-CZ5-2016-015 recibida 27 enero 2016, ya inician un proceso sancionatorio por los reportes del mismo periodo.*

*Adicionalmente, me permito indicar que con respecto al primer trimestre 2014, el Ing. Christian Díaz otorgo un plazo para la subida de los formularios, dado las fallas en la plataforma, se procedieron a subir el día 20 de abril de 2014, se conversó con el Ing. Díaz de nuestro ligero atraso, el cual nos comentó que por 3 días extras no creería que tuviéramos algún problema a futuro. Debido a este ligero atraso desde esta fecha, yo personalmente he procedido a realizar la subida de los reportes al SIETEL, para seguridad e integridad de la conversación de nuestro permiso SAI. Con respecto al segundo y tercer trimestre 2014, por un quebranto inesperado en mi salud los reportes fueron ligeramente subidos fuera de tiempo, y ambos trimestres el 20 de octubre de 2014, día que me reintegro a las labores de la compañía, ya que solo mi persona tenía la clave de acceso y conocía el procedimiento para la subida de tan delicada información.*

*Dado el pequeño particular descrito en los párrafos anteriores, del cual esperamos su consideración, procedí a instruir a una persona de confianza la cual me suple en esta labor cuando me encuentro dedicado a otras actividades inherentes a la operación del negocio, todo con el propósito de cumplir con el Órgano de Control y Regulación y con nuestros clientes que procuramos brindar un servicio de calidad. Cumpliendo como se puede apreciar ya en el cuarto trimestre 2014 en adelante.*

*Por lo expresado anteriormente, solicitamos se considere nuestro impasse y se nos pase por alto este ligero incumplimiento, quedando comprometidos de cumplir de aquí en adelante con los tiempos estipulados en la normativa legal vigente.*

*Finalmente, si es sancionado nuestro incumplimiento, solicitamos se considere la aplicación de la normativa legal vigente al año del incumplimiento, esto es del año 2014, de acuerdo a lo que establece la transitoria 3 de la LOT”.*

En respuesta a lo antes mencionado por la permisionaria, cabe mencionar que la **BOLETA ÚNICA NO.ARCOTEL-CZ5-2016-0039** de fecha 29 de enero de 2016, es por no haber subido los Reportes de Calidad correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre del 2014, y la **BOLETA ÚNICA No. ARCOTEL CZ5-2016-015** de fecha 15 de enero del 2016, es por no haber subido los Reportes de Usuario y Facturación correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre del 2014, por lo tanto son dos infracciones diferentes; adicional indica que tuvo un quebranto inesperado de salud, sin embargo no ha presentado documentación que justifique el problema de salud y que compruebe lo contrario al proceso administrativo sancionatorio, para que no haya subido los Reportes de Calidad en el sistema SIETEL, como su Permiso de Concesión lo estipula, de ninguna manera debió haber dejado de cumplir con una de sus obligaciones como prestador de SVA. *(Lo remarcado me pertenece)*

De los antecedentes expuestos, se desprende que el hecho de la infracción imputada a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado COMPUXCELLENT CIA. LTDA., Representada Legalmente por el señor Richar Paul Peña, en el presente procedimiento administrativo sancionador, que se instruyó en base al Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0486-M de 30 de junio de 2015, y el Informe de Control Técnico

No. IT-IRC-C-2015-0256 de 1 de junio del 2015, por haber incurrido en el incumplimiento de una de sus obligaciones.

### CONCLUSIÓN:

Por lo expuesto, la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 (ARCOTEL) mediante Informe Jurídico No. IJ-CJR-2016-0128 de 21 de marzo de 2016, considera que la permisionaria, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, no presentó una prueba que contradiga la existencia del hecho que se le atribuye en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0039 del 29 de enero de 2016, puesto que se ha confirmado la falta de cumplimiento por parte del permisionario al no haber presentado los **Reportes de Calidad** para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 correspondientes al primero, segundo y tercer Trimestre del 2014, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación; estaría incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; se ha determinado la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del Permisionario, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 28, letra 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"**.

Siendo el momento procesal oportuno, se recomienda emitir la resolución correspondiente declarando el incumplimiento, la infracción e imponiendo a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado **COMPUXCELLENT CIA. LTDA.**, representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, la sanción 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 de SVA, **COMPUXCELLENT CIA. LTDA.**, representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, no ha sido sancionado 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 la permisionaria, el no ser reincidente en el incumplimiento a que se refiere esta resolución.

## I. 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 No. IJ-CJR-2016-0128 de 21 de marzo de 2016, suscrito por la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, el memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0486-M de 30 de junio de 2015, y el Informe de Control Técnico No. IT-IRC-C-2015-0256 de 1 de junio del 2015, emitidos por La Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 5.

**Artículo 2.- DECLARAR** que la permisionaria del Servicio de Valor Agregado (SVA), COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña., al no cumplir con la entrega de reportes de calidad correspondientes al primero, segundo y tercer trimestre en los formatos establecidos por las extintas Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones con una periodicidad trimestral, a partir de su inicio de operaciones, inobservó lo previsto en el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet y el Anexo 2 Obligaciones del Proveedor del SVA de Internet; de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER** a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado (SVA), COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, la sanción aplicando el 10% de rebaja del total de la sanción correspondiente, considerando que la permisionaria tiene 1 accionar a su favor dentro del presente procedimiento sancionador, por lo que se impone la sanción económica de Cuarenta y cinco Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD 180.00 (CIENTO OCHENTA DÓLARES 00/100), prevista en el artículo 29 literal b) de la Ley Especial de Telecomunicaciones. Valor que deberá ser cancelado en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, por lo que deberá acercarse a la Unidad Financiera Administrativa (Recaudación) de la Coordinación Zonal 5 de ARCOTEL, ubicada en las calles 9 de octubre y Malecón, Edificio La Previsora, piso 25, oficina 2501, en la ciudad de Guayaquil, o comunicarse al teléfono 4-262-6400 ext.4005, para solicitar su código de usuario y posteriormente acercarse a cancelar el valor antes detallado en el Banco del Pacífico. 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, y se iniciará el cobro mediante la vía coactiva.

**Artículo 4.- DISPONER** a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado (SVA), COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña, que en adelante cumpla estrictamente con la obligación establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet y el Anexo 2 Obligaciones del Proveedor del SVA de Internet.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** esta Resolución a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado (SVA), COMPUXCELLENT CIA. LTDA., representada legalmente por el señor Richar Paul Peña., cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC No. 0791738849001, en su domicilio Sucre entre Libertad y Vega Dávila, en la ciudad de

Santa Rosa, provincia de El Oro; o, dirección de correo electrónico [www.xcwillwnt.com.ec](http://www.xcwillwnt.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 ABR 2016

  
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