

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO3-2017-0021****ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 3 DE LA  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -  
ARCOTEL****ING. FRANKLIN PALATE  
COORDINADOR ZONAL No. 3 (E) DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y  
CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES:****Considerando:****1. ANTECEDENTES**

- 1.1 Mediante memorando No. ARCOTEL-CZO3-2016-0240-M de 05 de septiembre de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 3, adjunta el Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2016-0471 de 25 de agosto de 2016, y en la parte pertinente se concluye: *“De la verificación realizada al permisionario del servicio de acceso a internet (SAI) FLASHNET S.A., con RUC 0992708166001, no da cumplimiento a las obligaciones que se describen en el Anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-09.”*
- 1.2 El 08 de marzo de 2017, esta Coordinación Zonal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. AA-CZO3-2017-0008 en el cual se consideró en lo principal lo siguiente:  
  
*“Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ3-C-2016-0471 de 25 de agosto de 2016, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CZO3-2016-0240-M de 05 de septiembre de 2016, se considera que FLASHNET S.A., al no disponer de un procedimiento de gestión y atención al usuario, no da cumplimiento con lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-09, y con la cláusula Décimo Tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, de este modo estaría incumpliendo con lo que señala el Art. 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121, número 1 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 a).”*
- 1.3 Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0329-M de 16 de marzo de 2017, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO3-2017-0101-OF, se notificó el Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008, el 13 de marzo de 2017.
- 1.4 Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0407-M de 04 de abril de 2017, se indica: *“(…), no se evidencia documento alguno ingresado en contestación al Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008 de FLASHNET S.A.”.*
- 1.5 Mediante Providencia No. P-CZO3-2017-0008 de 04 de abril de 2017 se indica al Representante Legal de la compañía FLASHNET S.A., lo siguiente:  
**“PRIMERO:** 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-CZO3-2017-0456 M de 13 de abril de 2017, se certifica que la providencia P-CZO3-2017-0008 fue notificada mediante oficio No. ARCOTEL-CZO3-2017-0119-OF el 07 de abril de 2017.

## **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**

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-2016-0655 DE 10 DE AGOSTO DE 2016.

**“Artículo 14. A LOS COORDINADORES ZONALES Y OFICINAS TÉCNICAS**

Suscribir los documentos necesarios para la gestión de la Coordinación y/u Oficina Técnica en el ámbito de su competencia.”

**Mediante Circular Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C de 10 de agosto de 2016 la Ing. Vanessa Proaño en calidad de Directora Ejecutiva señala:**

**“Disposiciones específicas: (...)** - A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica: 1. Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los “Directores Técnicos

Zonales”, de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designen formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos.”

## 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.

#### • RESOLUCIÓN No. 216-09-CONATEL-2009

### PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.

#### **“ANEXO 2.- OBLIGACIONES DEL PROVEEDOR DEL SVA DE INTRNET**

Los proveedores legalmente habilitados para prestar Servicios de valor Agregado de Internet suministrarán el servicio sobre la base de los principios de trato igualitario, no discriminatorio y transparencia, a toda persona natural o jurídica que lo solicite.- Son obligaciones del Proveedor: (...) 7.- Disponer de procedimientos de gestión y atención al usuario.”

La **CLÁUSULA DECIMO TERCERA: “LEGISLACION COMPLEMENTARIA”** del Permiso suscrito señala: “En todo lo que no se señale en este Permiso se estará sujeto a lo dispuesto en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, y las demás normas vigentes aplicables a los Servicios de Valor Agregado, así como a todas las modificaciones que a éstos cuerpos normativos se efectuaren en el futuro.” (Las negrillas y el subrayado fuera del texto original)

## 2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

**“Art. 18.- Uso y Explotación del Espectro Radioeléctrico.** -El espectro radioeléctrico constituye un bien del dominio público y un recurso limitado del Estado, inalienable, imprescriptible e inembargable. Su uso y explotación requiere el otorgamiento previo de un título habilitante emitido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, de conformidad con lo establecido en la

presente Ley, su Reglamento General y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. -Las bandas de frecuencias para la asignación a estaciones de radiodifusión sonora y televisión públicas, privadas y comunitarias, observará lo dispuesto en la Ley Orgánica de Comunicación y su Reglamento General."

**"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: (...) -"3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes."

**"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. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala: "Infracciones de Primera Clase.- b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) -16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos."

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 vídeo por suscripción, se aplicará de la siguiente manera: (...) 1. Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0.001% al 0.03% 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: (...). a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien 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 memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0407-M de 04 de abril de 2017, se indica: "(...), no se evidencia documento alguno ingresado en contestación al Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008 de FLASHNET S.A.”.

#### 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-2016-0471 de 25 de agosto de 2016, reportado mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO3-2016-0240-M de 05 de septiembre de 2016, y el Informe Jurídico IJ-CZO3-2017-0022 de 08 de marzo de 2017.

##### PUEBAS DE DESCARGO

No se evidencian dentro del expediente.

#### 3.3. MOTIVACIÓN

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 3, con Informe Jurídico No. IJ-CZO3-2017-0046 de 05 de mayo de 2017, analiza lo siguiente:

*"El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inició con la emisión del Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008, el mismo que se sustentó en los Informes Técnico IT-CZ3-C-2016-0471 de 25 de agosto de 2016, e Informe Jurídico No. IJ-CZO3-2017-0022 de 08 de marzo de 2017, de los cuales se desprende que la compañía FLASHNET S.A., al no disponer de un procedimiento de gestión y atención al usuario, no da cumplimiento con lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-09, y con la cláusula Décimo Tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado por cuanto habría inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

*Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0329-M de 16 de marzo de 2017, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO3-2017-0101-OF, se notificó el Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008, el 13 de marzo de 2017.*

*Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0407-M de 04 de abril de 2017, se indica: "(...), no se evidencia documento alguno ingresado en contestación al Acto de Apertura No. AA-CZO3-2017-0008 de FLASHNET S.A.”.*

*Mediante Providencia No. P-CZO3-2017-0008 de 04 de abril de 2017 se indica al Representante Legal de la compañía FLASHNET S.A., lo siguiente: "PRIMERO: 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."*

*Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2017-0456 M de 13 de abril de 2017, se certifica que la providencia P-CZO3-2017-0008 fue notificada mediante oficio No. ARCOTEL-CZO3-2017-0119-OF el 07 de abril de 2017.*

El artículo 76 numerales 1 y 2 de la Constitución de la República del Ecuador señalan: "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.- 2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada" y que el artículo 76 numeral 7 letras a), b) y h) de la Constitución de la República del Ecuador dispone: "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..." "h) Presentar de forma verbal o 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." No obstante la compañía FLASHNET S.A., no ha ejercido su derecho a la defensa, dentro del término que tenía para hacerlo, por lo que con sustento en el artículo 103 del Código de Procedimiento Civil, la no contestación será tomada como negativa pura y simple de los hechos imputados, y como un indicio en contra del permisionario, pese a que está facultado para presentar las pruebas de descargo que la Ley le faculta y ejercer plenamente su derecho de defensa; sin embargo el administrado no ha comparecido a presentar alegatos invocando hechos eximentes, ni mucho menos aportando prueba que fundamente sus pretensiones con el objeto de desestimar los cargos imputados en el Acto de Apertura, por lo que la única prueba presentada en el procedimiento es la aportada por la administración.

En este sentido se debe indicar que las pruebas presentadas por la Administración se reflejan en los Informes Técnico IT-CZ3-C-2016-0471 de 25 de agosto de 2016, e Informe Jurídico No. IJ-CZO3-2017-0022 de 08 de marzo de 2017, donde se determina que la compañía FLASHNET S.A., al no disponer de un procedimiento de gestión y atención al usuario, no da cumplimiento con lo establecido en el anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-09, y con la cláusula Décimo Tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, está incumpliendo con lo que señala el Art. 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de esta forma incurrió en la infracción de primera clase, del artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que señala: "(...)b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) -16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos."

Se debe señalar que la sanción para esta infracción se encuentra tipificada en el artículo 121, número 1 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 a)."

### 3.3 ATENUANTES

- 3.3.1 Según los archivos institucionales no se observa que la compañía FLASHNET S.A., haya 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.
- 3.3.2 La compañía FLASHNET S.A., no admite el cometimiento de la infracción, en virtud de que no existe contestación dentro de los términos previstos.
- 3.3.3 No se evidencia que la compañía FLASHNET S.A., realice gestiones para la subsanación integral de la infracción.
- 3.3.4 No existe registros de que la compañía FLASHNET S.A., haya reparado integralmente el daño causado.

#### **3.4 AGRAVANTES**

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

#### **3.5 MULTA**

Para establecer el valor de la multa, aplicaremos el Art. 121 numeral 1) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en razón de que mediante oficio No. 10612017OSTR000463 de 17 de marzo de 2017, el Jefe Provincial de Asistencia al Contribuyente de SRI, señala que en la última Declaración de Impuesto a la Renta de la compañía FLASHNET S.A., esto es del año 2015, se observa que declaró un total de ingresos de USD 8.442,80.

Se hace constar que tiene 1 atenuante a su favor y que no constan agravantes.

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-2016-0471 de 25 de agosto del 2016, emitido por la Unidad Técnica contenido en Memorando No. ARCOTEL-CZO3-2016-0240-M de 05 de septiembre de 2016; y Jurídico No. IJ-CZO3-2017-0046 de 05 de mayo de 2017.

**ARTÍCULO 2.-** DETERMINAR que la compañía FLASHNET S.A., inobservó lo establecido en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que al no disponer de un procedimiento de gestión y atención al usuario,

incurrió en lo prescrito en el artículo 117, literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**ARTÍCULO 3.- IMPONER** a la compañía FLASHNET S.A., la sanción económica prevista en el artículo 121 número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, equivalente al 0.012% del monto de la referencia, esto es UN DÓLAR 00/100 (USD \$ 1.00), valor que deberá ser cancelado en cualquiera de las Unidades Financieras de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el término de 30 días, 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** a la compañía FLASHNET S.A., que opere conforme las características autorizadas, y de cumplimiento al ordenamiento jurídico vigente, aspecto que será verificado por personal técnico de la Coordinación Zonal 3.

**ARTÍCULO 5.- INFORMAR** a la compañía FLASHNET S.A., que tiene derecho a recurrir de esta Resolución conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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 a la compañía FLASHNET S.A., cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC es el No. 0992708166001 en la ciudad de Guayaquil, calle Seladana 1425 y García Moreno.

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 08 días del mes de mayo de 2017.

  
Ing. Franklin Palate Criollo  
**COORDINADOR ZONAL No. 3 (E)**  
**DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE**  
**LAS TELECOMUNICACIONES**

  
Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
**COORDINACIÓN**  
**ZONAL 3**