Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2017-0023

ORGANISMO DESCONCENTRADO:
COORDINACIÓN ZONAL 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL

Ing. Diego Javier Salazar Saeteros
COORDINADOR ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Considerando:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1 TÍTULO HABILITANTE

Sobre la base de la Resolución 361-08-CONATEL-2011, del Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, expedida el 28 de abril de 2011, la ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, suscribió un Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado a favor del señor Luis Mauricio Satian Lara, el 13 de septiembre de 2011, con fecha de vigencia hasta el 13 de septiembre de 2021, inscrito en el Tomo 94 a fojas 9484 del Registro Público de Telecomunicaciones.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-1039-M de fecha 08 de septiembre del 2015, remitió a esta Unidad Jurídica, el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015, el cual contiene los resultados de la inspección de archivos fuentes de los reportes de índices de calidad y obligaciones del señor Luis Mauricio Satian Lara, permisionario del Servicio de Valor Agregado, el cual concluye y recomienda:

*"**CONCLUSIONES:** (…) De la inspección realizada al permisionario LUIS MAURICIO SATIAN LARA en la ciudad de Montalvo, se determina que el mismo no cumple con los valores objetivos de los parámetros de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009."*

*"**RECOMENDACIONES:** Comunicar a la Unidad Jurídica sobre el incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad establecida en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 por parte del permisionario Luis Satian Lara para el inicio del proceso administrativo sancionatorio a que hubiere lugar, de acuerdo al Procedimiento para el Control de Calidad de los Servicios de Valor Agregado (SVA), versión 1.0. (…)."*

2. ACTO DE APERTURA

El 29 de diciembre de 2016, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137, en contra del señor Luis Mauricio Satian Lara, el mismo que fue notificado el 03 de enero de 2017, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2016-0551-OF del 29 de diciembre de 2016, suscrito por el señor Ingeniero Diego Salazar Saeteros, Coordinador Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

En el nombrado Acto de Apertura se consideró en lo principal lo siguiente:

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, con Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO5-2016-0071 de 12 de diciembre de 2016, establece la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del señor Luis Mauricio Satian Lara, para lo cual relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme del análisis legal, que transcribo: *"5. ANALISIS JURÍDICO.- Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015, remitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-1039-M de fecha 08 de septiembre del 2015, se ha determinado que "el mismo no cumple con los valores objetivos de los parámetro 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009."; por lo que estaría incumpliendo lo dispuesto en el parámetro de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del concesionario, podría incurrir en la infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 2 o en el articulo 122, letra b) de la Ley en referencia."*

3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO

3.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

Quien suscribe tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según Acción de Personal No. 165, de fecha 20 de julio de 2016, que rige a partir del 21 de julio de 2016.

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

"**Artículo 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. (...)"

Artículo 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".

Artículo 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones.

Artículo 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

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.".

Artículo 314.- "El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.".

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"Artículo 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. (...)"

"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".

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015)

"Artículo 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.- La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatorio la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda."

"Artículo 81.- Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa (...)"

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

"**Artículo 83.- Resolución.-** La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.".

RESOLUCIONES ARCOTEL

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 INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(Expedido mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2015-694 de 28 de octubre de 2015)

"Artículo 3.- El Procedimiento Administrativo Sancionador será iniciado, sustanciado y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conformado por las Coordinaciones Zonales, quienes determinarán la existencia de una infracción y, de ser el caso, impondrán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable."

RESOLUCIÓN No. 09-05-ARCOTEL-2016 del 19 de julio de 2016

Mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 del 19 de julio de 2016, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resuelve expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, en el que, entre otros se establece:

"Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Artículo 8.- De la Estructura Orgánica
La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

(…)

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1 PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:
2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico
2.1.1.1.1. Gestión Zonal.
II. Coordinador/a Zonal

(…)
j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.
(…)

2.2 PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1 Nivel Operativo
2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal
II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal"

(…)
7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control."
(…)

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-0655 de 10 de agosto de 2016

*"**Artículo 14 A LOS COORDINADORES ZONALES Y OFICINAS TECNICAS**.-*
(…)
b) Suscribir los documentos necesarios para la gestión de la Coordinación y/u Oficina Técnica en el ámbito de su competencia."

***Circular Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** de 10 de agosto de 2016 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 designe formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos."

4. PROCEDIMIENTO

LEY ORGANICA 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,*

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

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.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Resolución 216-09-CONATEL-2009, expedida el 29 de julio de 2009

"ANEXO 4
Parámetro de calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet
Nombre: Porcentaje de reclamos generales procedentes

Código: 4.2

DEFINICIÓN
Porcentaje de reclamos generales procedentes realizados por los clientes con respecto al total de clientes en servicio, en un mes.
(...)

VALOR OBJETIVO
Valor objetivo mensual: %Rg ≤2%.
Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: %Rg ≤4%."

IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que constituye infracción de segunda clase.

- ***"Artículo 118.- Infracciones de segunda clase.***

  b. *Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:*

  11.- El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

Con respecto al monto de referencia los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su orden disponen:

(...)

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

*"**Artículo 121.- Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:*
(...)

***2. Infracciones de segunda clase.-** La multa será de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia."*

"***Artículo 122.- Monto de referencia.-** Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. // Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:*

(...)
b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.
(...)

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores."

6. ANALISIS DE FONDO

CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El señor Luis Mauricio Satian Lara, comparece al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137, a través de escrito ingresado en esta Coordinación Zonal, bajo el No. ARCOTEL-DEDA-2017-000435-E, el 11 de enero de 2017.

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015, con sus anexos, reportado mediante Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-1039-M de fecha 08 de septiembre del 2015 e Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO5-2016-0071 de fecha 12 de diciembre de 2016.

PUEBAS DE DESCARGO

El señor Luis Mauricio Satian Lara no aparta pruebas.

7. MOTIVACIÓN

En relación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137, en contra del señor Luis Mauricio Satian Lara, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0038, de 1 de marzo de 2017, realiza el siguiente análisis:

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

"4. ANÁLISIS JURÍDICO:

a) *No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.*

b) *Para poder realizar un análisis detenido de los argumentos de la defensa es necesario que se consideren las disposiciones Constitucionales, Legales; y, Contractuales inherentes.*

c) *La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, en su artículo 76, numeral 7 letra l) establece: "Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados".*

d) *Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015, remitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-1039-M de fecha 08 de septiembre del 2015, el cual concluye: "...De la inspección realizada al permisionario LUIS MAURICIO SATIAN LARA en la ciudad de Montalvo, se determina que el mismo no cumple con los valores objetivos de los parámetros de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009."; estaría incumpliendo lo dispuesto en el parámetro de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad del permisionario, podría incurrir en la infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 2 o en el articulo 122, letra b) de la Ley en referencia.*

e) *Con fecha 29 de diciembre de 2016, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137, por la presunta infracción determinada en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534, concediéndole al señor Luis Mauricio Satian Lara, el término de quince días hábiles para ejercer su derecho a la defensa, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción del presente Acto de Apertura, conforme lo establece el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

f) *Con oficio No. ARCOTEL-CZO5-2016-0551-OF de fecha 29 de diciembre de 2016, se notificó el 03 de enero de 2017, el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137.*

g) *El señor Luis Mauricio Satian Lara, comparece al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2016-0137, a través de escrito ingresado en esta Coordinación Zonal, bajo el No. ARCOTEL-DEDA-2017-000435-E, el 11 de enero de 2017, el cual en su parte pertinente expresa: "..De acuerdo al informe técnico presentado por parte de ARCOTEL, estamos conscientes de haber incumplido con los parámetros generales de calidad, sin embargo a partir de la última visita técnica*

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

realizada por esta entidad a nuestras instalaciones, hemos tomado medidas correctivas entre las cuales están la incorporación de más personal técnico para solventar reportes de clientes en cuanto a fallas del servicio, se ha procedido a la renovación de nuestros equipos y emisores de señal en un 80%, lo cual ha mejorado la calidad del servicio notablemente y se ha disminuido de manera importante los errores y fallas de conectividad.- Paralelamente hemos implementado sistemas de monitoreo de red que nos permite evaluar continuamente la calidad de señal en la transmisión de datos hacia nuestros clientes y por ende alertar de manera más temprana a nuestro personal técnico algún inconveniente o problemas generados en la calidad de servicio hacia el cliente final.- Si bien es cierto el último informe reportado por parte de su Ing. de Campo en la visita realizada en el año 2015 no nos es favorable, debo de indicar que anteriormente nuestros reportes hacían constar en el formato problemas por parte del cliente, como por ejemplo "Cliente sin conexión debido a que un animal casero masco los cables de red y se perdió conectividad", este tipo de incidencias cargaban el número de reportes mensuales haciendo que en cierta manera esto influya en los márgenes de calidad en cuanto a errores reportados y se sume una taza alta de fallos.-(…)"

h) *Mediante providencia emitida el 25 de enero de 2017 y notificada el 1 de febrero de 2017 el señor Coordinador Zonal 5 de la ARCOTEL, en lo principal dispone lo siguiente: "…2.- En razón de que no hay pruebas solicitadas que evacuar, no se apertura dicho periodo. 3.- De conformidad a lo previsto en el artículo 29 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución No. ARCOTEL-2015-0694 de 28 de Octubre de 2015, se procede a la APERTURA DEL TÉRMINO DE VEINTE (20) DÍAS HÁBILES PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RESOLUCIÒN.-"*

i) *De lo expuesto por el señor Luis Mauricio Satian Lara, en su escrito de contestación detallado en el literal g), se desprende el reconocimiento del cometimiento de la infracción, por lo que a más de su aceptación del hecho imputado, esta administración basa sus pruebas en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015 y el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO5-2016-0071 de fecha 12 de diciembre de 2016, con lo cual se demuestra que el señor Luis Mauricio Satian Lara, incumplió lo dispuesto en el parámetro de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009; por lo que incurrió en la infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 2 o en el articulo 122, letra b) de la Ley en referencia.*

j) *Las consecuencias jurídicas que acarrea el incumplimiento por parte del señor Luis Mauricio Satian Lara, se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 2 o en el articulo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que señala:* ***"artículo 121. Clases.-*** *Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (…) 2.* ***Infracciones de segunda clase.-*** *La multa será de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia." //* ***"Articulo 122- Monto de Referencia.-*** *Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. // Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: (…) b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (…) En caso de que de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de*

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

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."

k) *Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, se debe tomar en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el presente caso del análisis del procedimiento y de la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones de la ARCOTEL, se desprende que el señor Luis Mauricio Satian Lara, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento y ha admitido el cometimiento de la infracción; con lo cual tiene dos circunstancias atenuantes a su favor. En cuanto a las circunstancias agravantes determinadas en el artículo 131 de la citada Ley, no se hay prueba de que haya concurrido ninguna en el presente caso.*

l) *Mediante escrito ingresado en esta Coordinación Zonal, el 7 de febrero de 2017, bajo el número ARCOTEL-DEDA-2017-002363-E, el señor Luis Mauricio Satian Lara, solicita que para el cálculo de la sanción se tome en cuenta su última declaración de impuesto a la renta del año 2015, la cual adjunta, y en la que consta como subtotal base gravada el valor de USD 17.398,35.*

Por lo que para establecer la multa económica a imponerse se obtiene la media que corresponde a la diferencia entre la multa máxima 0,031% y el 0,07% del monto de referencia dividida para 2 cuyo resultado es restado de la multa máxima; el valor obtenido corresponde a casos en que no existen agravantes ni atenuantes. En el presente caso existen dos de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna agravante, con lo que se obtiene que el valor de la multa asciende a USD 7,09 (SIETE CON 09/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA)."

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-CZ5-C-2015-0534 de 31 de julio de 2015 y el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO5-2016-0071 de fecha 12 de diciembre de 2016, suscritos por servidores de la Unidad Técnica y Jurídica, en su orden respectivamente, de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

ARTÍCULO 2.- DETERMINAR que el señor Luis Mauricio Satian Lara incumplió lo dispuesto en el parámetro de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009; por lo que incurrió en la infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 2 o en el articulo 122, letra b) de la Ley en referencia.

ARTÍCULO 3.- IMPONER al señor Luis Mauricio Satian Lara, la sanción económica de USD 7,09 (SIETE CON 09/100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA), 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 Oficina de Recaudación de la Coordinación Zonal 5 ARCOTEL, ubicada en la

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador

Ciudadela IETEL, Manzana 28, Solar 1, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, o comunicarse al teléfono (04) 2626400 extensión 2136, 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 al señor Luis Mauricio Satian Lara cumplir con los valores objetivos de los parámetros de calidad 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, correspondiente a la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

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

ARTÍCULO 6.- NOTIFICAR esta Resolución al señor Luis Mauricio Satian Lara, con RUC No. 0104467592001, en su domicilio ubicado en Babahoyo y Avenida Antonia de la Bastida, Edificio de las oficinas del Cuerpo de Ingenieros del Ejército, de la ciudad de Montalvo, provincia Los Ríos; a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Coordinación Técnica de Control, a la Coordinación General Administrativa Financiera, a la Coordinación General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y a las Unidades: Técnica, Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

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

Dada y firmada en la ciudad de Guayaquil, a los 03 de marzo de 2017.

Ing. Diego Javier Salazar Saeteros
COORDINADOR ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ANEXO: Lo indicado

Exp. 140-2016 – LUIS MAURICIO SATIAN LARA

Ciudadela IETEL Manzana 28 Solar 1 (junto al Colegio de Ingenieros Civiles del Guayas)
Teléfono: (593 4) 2626400
Reclamos: 1800 567 567 Casilla: 17-07-977
Guayaquil – Ecuador