

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2018-0006

**ORGANISMO DESCONCENTRADO:  
COORDINACIÓN ZONAL 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**
**COORDINACIÓN 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 N° SNT-2011-0123 del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) expedida el 24 de febrero de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, suscribió un Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado a favor de la compañía TELCONET S.A, el 1 de abril de 2011, inscrito en el Tomo 90 a fojas 9014 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-CZO5-2016-0814-M de fecha 20 de diciembre del 2016, remite la Unidad Jurídica, el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, el cual contiene los resultados de la inspección técnica realizada en las instalaciones de TELCONET S.A con fecha 21 de noviembre de 2016, y concluye lo siguiente:

**"CONCLUSIONES: (...)**

*El permisionario TELCONET no entregó la información completa solicitada para esta inspección, lo que impidió verificar el cumplimiento de los siguientes parámetros y obligaciones: 4.4 "Porcentaje de Reclamos de Facturación", 4.7 "Porcentaje de Reclamos por la Capacidad del Canal de Acceso Contrato por el Cliente", Obligación 1 del Anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, Artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012.*

**2. ACTO DE APERTURA**

El 23 de noviembre de 2017, 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-CZO5-2017-0076, en contra de la compañía TELCONET S.A. el mismo que fue notificado el 24 de noviembre de 2017, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-1519-OF del 23 de noviembre de 2017, suscrito por la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

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

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0169 de 23 de noviembre de 2017, establece la procedencia de iniciar un

39

Procedimiento Administrativo Sancionador en contra de la compañía TELCONET S.A. para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

**“4. ANÁLISIS JURÍDICO:** Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, 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-CZO5-2016-0814-M de 20 de diciembre del 2016, luego de la verificación en el sistema SIETEL, se ha determinado que la compañía TELCONET S.A. no entregó la información completa para hacer el análisis de todos los índices de calidad, ni del cumplimiento de las obligaciones de las resoluciones 216-09-CONATEL-2009 y TEL-477-16-CONATEL-2012, por lo que estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 24 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo cual, de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la permitataria, podría incurrir en la infracción de primera clase, tipificada en el **Artículo 117, letra b) numeral 7, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, a la que le corresponde aplicar la sanción tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley *ibidem*.

### 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. 008, de fecha 15 de enero de 2018, que rige a partir del 15 de enero de 2018.

#### 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 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 sancionatoria 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 (...)"

**"Artículo 83.- Resolución.-** La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de

6  
30

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

### 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 07-06-ARCOTEL-2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en Sesión Extraordinaria del día 9 de agosto de 2017, en el Artículo 2, resuelve: “Designar al Ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo como Director Ejecutivo 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.”

### RESOLUCIÓN No. 04-03-ARCOTEL-2017

Mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 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, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 13 de 14 de junio de 2017, 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:*

(...)

#### 2. NIVEL DESCONCENTRADO:

63

**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, 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

**"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: (...)*

7. Prestar las facilidades requeridas para el ejercicio de la labor de control.

**Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado**, suscrito el 1 de abril de 2011, con vigencia hasta el 1 de abril de 2021, inscrito en el Tomo 90 a fojas 9014 del Registro Público de Telecomunicaciones, estipula:

**"CLAUSULA DECIMOTERCERA.-LEGISLACIÓN COMPLEMENTARIA.-En todo lo que no se señale en este Permiso se estará a lo dispuesto en 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 estos cuerpos normativos se efectuaren en el futuro.- (...)"**

*Lo subrayado me pertenece)*

### RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009

El extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, aprobó los **"Parámetros de Calidad, para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet"**, donde se establece, que los Permisarios de Servicios de Valor Agregado deben remitir a la Dirección Nacional de Control para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la ex - SUPERTEL, los **reportes de calidad** en los formatos establecidos para el efecto por la ex - SENATEL y disponible en la página web: [www.supertel.gob.ec](http://www.supertel.gob.ec), respetando los campos y columnas de cada reporte, **hasta los quince (15) primeros días del mes siguiente al trimestre que termina.**

A partir del primer trimestre del año 2013, la DPS receipta los **reportes de calidad, únicamente por el Sistema de Información y Estadística de los Servicios de Telecomunicaciones "SIETEL"**

### RESOLUCIÓN 477-16-CONATEL-2012 de 11 de julio de 2012

**Artículo 31. Atención y reclamos.-**

**31.2 Incluir en las facturas emitidas a los abonados/clientes, un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos o quejas pueden comunicarse al centro de información y reclamos de la SUPERTEL.**

31.4 Incluir en el contrato de prestación del servicio un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos también pueden comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUPERTEL.

## IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN

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

### **“Artículo 117.- 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:

(...) 7.- Suministrar al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la sociedad de la Información a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones información inexacta o incompleta sobre aspectos que estos hayan solicitado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y sus reglamentos.

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

**“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:

(...)1. **Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% 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:

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.”

## 6. ANALISIS DE FONDO

### CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

6  
36

La compañía TELCONET S.A no compareció ni contestó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0076 de 23 de noviembre de 2017.

#### PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente constan como pruebas de cargo aportadas por la administración, las siguientes: Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, emitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, el Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 01 de abril de 2011 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0189 de fecha 23 de noviembre de 2017 emitido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

#### PUEBAS DE DESCARGO

La compañía TELCONET S.A no aporta pruebas.

#### 7. MOTIVACIÓN

En relación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0076, en contra de la compañía TELCONET S.A. la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2018-0008, de 18 de enero de 2018, realiza el siguiente análisis:

#### 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, cuyo número 7 letra l) dice: "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-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, reportado con Memorando ARCOTEL-CZO5-2016-0814-M de 20 de diciembre de 2016, la Unidad Técnica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones establece lo siguiente: "CONCLUSIONES El permisionario TELCONET no entregó la información completa solicitada para esta inspección, lo que impidió verificar el cumplimiento de los siguientes parámetros y obligaciones: 4.4 "Porcentaje de Reclamos de Facturación", 4.7 "Porcentaje de Reclamos por la Capacidad del Canal de Acceso Contrato por el Cliente", Obligación 1 del Anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, Artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012. (...)."; y por tanto, no habría cumplido con lo dispuesto en*





- la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 01 de abril de 2011 y habría inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 117, letra b numeral 7, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones,;
- e) Con oficio No. ARCOTEL-CZO5-2017-1519-OF de fecha 23 de noviembre de 2017, se notificó el 24 de noviembre de 2017, con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0076 al señor MARION TOMISLAV TOPIC GRANADOS representante legal de la compañía TELCONET S.A.;
- f) Una vez que la Unidad Jurídica confirmó con el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, que la compañía TELCONET S.A. no compareció ni contestó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0076, el 18 de diciembre de 2017, se emitió la providencia, la misma que fue notificada el 19 de diciembre de 2017, en la que, en lo principal, dispone lo siguiente: "**SEGUNDO:** Con fecha 15 de diciembre del 2017, venció el término de (15) quince días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de la notificación del acto de apertura, sin que TELCONET S.A. haya dado contestación. **TERCERO:** En virtud de lo expuesto y por ser procedente dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **NO SE APERTURA EL PERIODO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS. CUARTO:** Por ser procedente, conforme 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 DE (20) DÍAS HÁBILES PARA LA ELABORACIÓN DE LA CORRESPONDIENTE RESOLUCIÓN.-"**
- g) Una vez que se ha verificado que se observaron las garantías del debido proceso conforme manda la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 76 numeral 7, letras a), b) y h) y que pese aquello la compañía TELCONET S.A. no ejerció su derecho a la defensa, se considera su no contestación como negativa pura y simple de los hechos imputados; sin embargo al no haber comparecido, no ha aportado pruebas que le permitan desvirtuar el hecho que se le imputa, por lo que esta administración basa sus pruebas, en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016, emitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, en el Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 01 de abril de 2011 y en el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0169 de fecha 23 de noviembre de 2017 emitido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, con lo cual se demuestra que el permisionario TELCONET S.A no entregó la información completa solicitada para esta inspección, lo que impidió verificar el cumplimiento de los siguientes parámetros y obligaciones: 4.4 "Porcentaje de Reclamos de Facturación", 4.7 "Porcentaje de Reclamos por la Capacidad del Canal de Acceso Contrato por el Cliente", Obligación 1 del Anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, Artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012; por lo cual no ha cumplido con lo dispuesto en la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 1 de abril de 2011, lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, lo establecido en los artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, ha inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 7, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya

13  
35

sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley en referencia.

- h) Las consecuencias jurídicas que acarrea el incumplimiento por parte de la compañía TELCONET S.A. se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 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: (...) 1. **Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% 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: (...) a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien 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 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 video por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores."
- i) 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, de la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones de la ARCOTEL, se determina que la compañía TELCONET S.A. no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento; con lo cual tiene una circunstancia atenuante a su favor. En cuanto a las circunstancias agravantes determinadas en el artículo 131 de la citada Ley, dentro del expediente no obra prueba de que exista ninguna en el presente caso.
- j) Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-1380-M de fecha 18 de diciembre de 2017, suscrito por el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, Ingeniero Germán Céleri López, quien manifiesta, que: "(...)En cumplimiento de lo establecido en la Resolución 0936, el operador presentó a esta Dirección el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2016, en el cual consta el rubro de USD\$ 48'239.487,00 (CUARENTA Y OCHO MILLONES DOSCIENTOS TREINTA Y NUEVE MIL CUATROCIENTOS OCHENTA Y SIETE CON 00/100), por ingresos totales de Servicios de Valor Agregado, documento ingresado con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-016832-E de 06 de noviembre de 2017.// Para constancia de lo expuesto, se adjunta como anexo el formulario indicado.

En virtud de lo expuesto y debido a que la compañía TELCONET S.A. no contestó el acto de apertura, pero existe un monto de referencia de su última declaración del Impuesto a la Renta, se procedió a calcular la multa en base a dicha declaración, con lo que se obtiene que el valor de la multa asciende a USD 5.728,44 (CINCO MIL SETECIENTOS VEINTE Y OCHO CON 44/100 DÓLARES 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-2016-0621 de 15 de diciembre de 2016 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2018-0008 del 18 de enero de 2018, suscritos por los servidores de la Unidad Técnica y Jurídica respectivamente, de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

**ARTÍCULO 2.- DETERMINAR** que la compañía TELCONET S.A. al no entregar la información completa solicitada en la inspección, impidió verificar el cumplimiento de los siguientes parámetros y obligaciones: 4.4 "Porcentaje de Reclamos de Facturación", 4.7 "Porcentaje de Reclamos por la Capacidad del Canal de Acceso Contrato por el Cliente", Obligación 1 del Anexo 2 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, Artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, por lo cual no ha cumplido con lo dispuesto en la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 01 de abril de 2011, lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, lo establecido en los artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, ha inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 7, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley en referencia.

**ARTÍCULO 3.- IMPONER** a la compañía TELCONET S.A. la sanción económica prevista en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es, USD 5.728,44 (CINCO MIL SETECIENTOS VEINTE Y OCHO CON 44/100 DÓLARES 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, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, o comunicarse al teléfono (04) 2626400 extensión 2138, 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 compañía TELCONET S.A. cumplir con lo dispuesto en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, mediante la cual el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los "Parámetros de Calidad, para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet", cumplir con los artículos 31.2 y 31.4 de la resolución TEL-477-16-CONATEL-2012, lo dispuesto en la cláusula Décimo Tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor y el artículo 24, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**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 Dirección 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

13  
3A

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 Marion Tomislav Topic Granados, con RUC No. 0991327371001, en su domicilio ubicado en la Ciudadela Kennedy Norte, manzana 109, solar 21 condominio Hermanos Morla, de la ciudad de Guayaquil, provincia Guayas; 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, el 18 de enero de 2018.

  
Ing. Luis Méndez Cabrera  
**COORDINADOR ZONAL 6**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

ANEXO: Lo indicado  
Exp. 081-2017 – TELCONET S.A  
VC