

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2017-0037**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 6
DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL****ING. EDGAR OCHOA FIGUEROA
COORDINADOR ZONAL No. 6****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TITULO HABILITANTE**

La Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el 03 de noviembre de 2011, previa autorización del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones (Resolución TEL-642-19-CONATEL-2011 de 14 de septiembre de 2011) otorgó el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP", inscrito en el Tomo 95 Foja 9579 del Registro Público de Telecomunicaciones.

Mediante Resolución TEL-677-24-CONATEL-2012, de 18 de octubre de 2012, el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el texto de los anexos: D, Condiciones para la Prestación del Servicio Portador; y, E, Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, los mismos que se dispone incorporar como parte integrante e inseparable de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-1060-M, de 09 de junio de 2016, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6, reporta el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325, de 24 de mayo de 2016, correspondiente al control de parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, del cual se desprende:

"...En cumplimiento de las actividades de control, previo la coordinación pertinente, el día martes 17 de mayo de 2016, se realizó la inspección para verificación de la información fuente de los Índices de Calidad del Servicio de Valor Agregado en el centro de gestión de la operadora ubicado en la calle Benigno Malo y Sucre, en la ciudad Cuenca, provincia Azuay, con la colaboración de los Ingenieros Fabián Córdova, Feliz Gonzales, Pedro Rodas, Juan Pablo Ordoñez por parte de ETAPA EP.

... 9. EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

Cuadro resumen:

Cód.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	MES	VALOR REPORTADO	VALOR CALCULADO	CUMPLE (*)
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra ≤ 24 horas	Octubre 2015	4,06 horas	4,06 horas	SI
			Noviembre 2015	10,27 horas	10,27 horas	SI
			Diciembre 2015	15,76 horas	15,76 horas	SI
			Enero 2016	0,09 horas	0,09 horas	SI
			Febrero 2016	60,66 horas	60,66 horas	NO
			Marzo 2016	0,32 horas	0,32 horas	SI

(*) La evaluación de cumplimiento está realizada sobre la base de los valores calculados.

1.3. ACTO DE APERTURA

El 06 de febrero de 2017, la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2017-0015, notificado a la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA ETAPA EP, el día 08 de febrero de 2017, conforme consta en el memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-0303-M, de 10 de febrero de 2017.

En el nombrado Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015 se consideró entre otros aspectos lo siguiente:

"Mediante Informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2017-0023, de 06 de febrero de 2017, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325, de 24 de mayo de 2016, con las normas jurídicas pertinentes, conforme consta del análisis legal que transcribo: "ANÁLISIS JURÍDICO: La Disposición Final Cuarta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones tiene atribuidas las funciones de regulación, control y administración que ejercían el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, ex Superintendencia de Telecomunicaciones y ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa./ El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de forzoso e ineludible cumplimiento porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio que presta la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP./ La obligación prescrita en el artículo 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala que los prestadores de servicios de telecomunicaciones deben: "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."/ En el Art. 1 del Apéndice 1, Anexo E, de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE,

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.*"

El Art. 121 de la referida Ley, establece: "**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.

Art. 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 correspondiente 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."

En lo relativo a los atenuantes y agravantes la Ley de la materia señala:

Art. 130.- Atenuantes.

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. *No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.*
2. *Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.*
3. *Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.*
4. *Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.*

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

Art. 131.- Agravantes.

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.
3. El carácter continuado de la conducta infractora.

3. ANÁLISIS DE FONDO:**3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.**

La EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA ETAPA EP, compareció dentro del procedimiento administrativo sancionador instaurado en su contra con Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015 de 06 de febrero de 2017, contestando a la imputación realizada mediante comunicación recibida con hoja de control y trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-003529-E el día 02 de marzo de 2017, en la que señala:

2.- CONTESTACIÓN:

*El presente proceso administrativo sancionatorio iniciado en contra de ETAPA EP, se fundamenta en el Informe Técnico IT-CZ6-C-2016-0325 de 24 de mayo de 2016, en este se indica que mi representada cumple los parámetros de calidad para el servicio de internet constante en la resolución 216-09-CONATEL-2009, a excepción del indicador 4.5 "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS" debido a que en el mes de febrero de 2016, el valor reportado por ETAPA EP está por encima del establecido para este parámetro de calidad, el cual según la resolución *Ibidem* se establece en ≤ 24 horas.*

En el Formato SVA-INT-Qos-4.5 correspondiente al mes de febrero de 2016, en el cual ETAPA EP reporta el parámetro de calidad referente Averías Técnicas; así como en la información que es subida al sistema SIETEL, herramienta que fuera desarrollada para la entrega de los reportes de calidad por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se aprecia que ETAPA EP reportó dos averías en ese mes, en una de ellas el tiempo de reparación sobrepasa el valor objetivo establecido para ese indicador, lo cual ha ocasionado el incumplimiento del mismo; sin embargo, luego de analizada la documentación constante en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, así como, la información reportada por la Empresa, se ha llegado a determinar que el reclamo presentado por el Sr. Chica Patiño Diego Mauricio, y que tiene un tiempo de reparación de 121 horas aproximadamente, no es imputable a ETAPA EP sino al Usuario, que por error el mismo fue reportado como avería en el parámetro de calidad "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS", cuando debió haber sido excluido del reporte, debido a que la avería se presentó en el equipo del lado del usuario, aspecto que lo paso a demostrar a continuación:

*Como podrá apreciar de las capturas de pantalla del sistema AS400 constante en el anexo 1, el Sr. Chica Patiño Diego Mauricio, presenta un reclamo el 5 de febrero de 2016 a las 10:13, el cual ingresa a través del CONTACT CENTER de ETAPA EP asignándole el No. de Orden 3207706, **al no haber sido posible solucionar el reclamo en éste departamento, el mismo es escalado al Departamento de Planta Externa**, quienes el 6 de febrero de 2016 intentan comunicarse con el abonado, sin embargo, no tienen una respuesta favorable debido a que el Abonado no contesta los teléfonos registrados.*

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

“Art. 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.”

“Art. 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 (...).”

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

2.2. PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la norma *Ibidem*, señala: **“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, contempladas en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República, norma suprema, resaltado especialmente lo prescrito en la letra a) que establece: *Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento, y en el referido artículo 125.*

2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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."

RESOLUCIÓN Nro. 216-09-CONATEL-2009

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución 216-09-CONATEL-2009¹, mediante la cual apruebo la norma "Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet", en la que se establece:

ANEXO 4 PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

CÓDIGO 4.5 TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS

Definición.- Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al proveedor del servicio hasta la reparación de la misma.

VALOR OBJETIVO Valor objetivo mensual: Tra ≤ 24 horas

NORMA RELACIONADA

"CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP"

ANEXO E: CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

APENDICE 1: INDICES DE CALIDAD DEL SERVICIO, METODOLOGÍA DE MEDICIÓN Y PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

En lo referente a los servicios de valor agregado de Internet, la Empresa Pública se sujetará a lo que establezca la norma técnica vigente o que expida el órgano competente.
1. *La Empresa Pública estará obligada a llevar los servicios de valor agregado de Internet, nacional e internacional a los niveles de calidad y con metodologías de medición establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, que forma parte integrante de este Instrumento. De existir reformas a la mentada resolución o de emitirse nueva resolución, al respecto; tanto las reformas como el nuevo acto administrativo que regule los índices de calidad, la metodología de medición y el plan de implementación respectivo, se entenderán incorporados al presente instrumento."*

Disposición Final Cuarta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "*Cuarta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa."*

2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

El número 16 de la letra b) del Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: "*Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:*

¹ Publicada en el Registro Oficial Nro. 30, de 31 de septiembre de 2009.

ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, se establece: "... 1. La Empresa Pública estará obligada a llevar los servicios de valor agregado de Internet, nacional e internacional a los niveles de calidad y con metodologías de medición establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, que forma parte integrante de este Instrumento. De existir reformas a la mentada resolución o de emitirse nueva resolución, al respecto; tanto las reformas como el nuevo acto administrativo que regule los índices de calidad, la metodología de medición y el plan de implementación respectivo, se entenderán incorporados al presente instrumento." En atención a lo prescrito en la Disposición Transitoria Quinta de la LOT la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, con la que el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los "Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet", se encuentra vigente, en su Anexo 4 contiene el parámetro de calidad "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS", identificado con el Código 4.5, el cual establece el valor objetivo mensual de: Tra menor o igual 24 horas (Tra: Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas)./ Con sustento en dicha normativa, conforme se detalla en el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325, de la inspección practicada el día 17 de mayo de 2016, en el centro de gestión de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, los servidores del área técnica de esta Coordinación Zonal 6 han detectado que el parámetro Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas del mes de Febrero de 2016 (60.66 horas) no cumple con el valor objetivo mensual de "Tra \leq 24 horas", establecido en el Código 4.5 del Anexo 4 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009./ Por lo que, con dicha conducta la expedientada estaría inobservando la obligación prescrita en el artículo 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo dispuesto en el Anexo 4, Código 4.5 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009./ Descrito el hecho y delimitadas la normas que serían inobservadas, de determinarse la existencia del elemento fáctico y la responsabilidad de la imputada en el mismo, la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, podría incurrir en la infracción de primera clase tipificada en el número 16 de la letra b del Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; cuya sanción se encuentra establecida en los artículos 121 número 1 y 122, de la Ley de la materia, esto es una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del 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, literal a) de la Ley en referencia; tomando en cuenta además lo que prescribe el último inciso del artículo citado: <<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 video por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores>>."

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

El artículo 116, incisos primero y segundo, establecen: **“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 artículo 142, dispone: **“Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

El artículo 144, determina: **“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. (...)

Posterior al 6 de febrero de 2016, se logra mantener comunicación con el Abonado y de esta forma se coordina la visita para el 10 de febrero de 2016, en esa fecha, personal del área de Planta Externa acude al domicilio del abonado y luego de la revisión respectiva se llega a determinar que el problema se presenta en el equipo del lado del Abonado (Modem), por lo que, en acuerdo con el Sr. Chica, **se procede al cambio del Modem, una vez realizado este cambio el servicio queda operativo** y se procede al cierre del reclamo, como prueba de lo indicado, en el Anexo 2 consta el "Acta de Entrega Recepción" del modem, respecto a la orden 3207706, así como la factura del cobro del Modem.

De lo indicado anteriormente y de los documentos adjuntos al presente proceso administrativo sancionatorio, se observa claramente que la avería no debió ser reportada por ETAPA EP, debido a que la misma no era imputable a la Empresa, sino por el contrario la misma se presentó en el equipo del lado del abonado, por lo tanto, el reclamo presentado por el abonado Chica Patiño Diego Mauricio, debió haber sido excluido del reporte, tal como lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 27 de julio de 2009 que en el último párrafo de la Definición del Parámetro de Calidad "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS" indica lo siguiente:
"DEFINICIÓN [...]

Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al Internet Internacional" lo subrayado y resaltado en negrita fuera del texto original me pertenece.

Como se puede apreciar de la norma citada, para el cálculo del indicador se debe excluir las averías en el equipo del usuario, en este caso particular como queda demostrado el problema se presentó en el modem, es decir en el equipo propiedad del abonado, sin embargo, por un error el mismo fue reportado como atribuible a ETAPA EP.

Corregido este error, hemos procedido a realizar la medición y cálculo del indicador, cuyos resultados se muestran en el Anexo 3, en este su autoridad podrá apreciar que la Empresa ETAPA EP cumple con el valor objetivo establecido para este indicador.

3.- SOLICITUD:

En virtud de los argumentos esgrimidos, y de las pruebas adjuntadas dentro del presente proceso, las cuales prueban que mi representada si cumplió el mes de febrero de 2016 los valores objetivos establecidos para el indicador de calidad: "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE A VERÍAS EFECTIVAS" establecidos para el servicio de internet, solicitó a su autoridad se sirva disponer el archivo del trámite que ha motivado la emisión del Acto de Apertura AA-CZO6-2017-0015 de 6 de febrero de 2017..."

3.2 PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente constan como pruebas de cargo aportadas por la administración:

El memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-1060-M, de 09 de junio de 2016, con el que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL reporta el informe técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325 de 24 de mayo de 2016.

PRUEBAS DE DESCARGO

Contestación al Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015 ingresada con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-003529-E, el día 02 de marzo de 2017.

3.3 MOTIVACIÓN

ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Sobre la contestación dada por la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-0511-M, de 14 de marzo de 2017, adjunta el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0209 de 09 de marzo de 2017; en el cual se señala:

"4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA

En la información presentada por ETAPA EP, con oficio O-2017-0430-GG de fecha 1 de marzo de 2017, en la parte pertinente al aspecto técnico, indica lo siguiente:

"..En el Formato SVA-INT-Qos-4.5 correspondiente al mes de febrero de 2016, en el cual ETAPA EP reporta el parámetro de calidad referente Averías Técnicas; así como en la información que es subida al sistema SIETEL, herramienta que fuera desarrollada para la entrega de los reportes de calidad por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se aprecia que ETAPA EP reportó dos averías en ese mes, en una de ellas el tiempo de reparación sobrepasa el valor objetivo establecido para ese indicador, lo cual ha ocasionado el incumplimiento del mismo; sin embargo, luego de analizada la documentación constante en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, así como, la información reportada por la Empresa, se ha llegado a determinar que el reclamo presentado por el Sr. Chica Patiño Diego Mauricio, y que tiene un tiempo de reparación de 121 horas aproximadamente, no es imputable a ETAPA EP sino al Usuario, que por error el mismo fue reportado como avería en el parámetro de calidad "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS", cuando debió haber sido excluido del reporte, debido a que la avería se presentó en el equipo del lado del usuario, aspecto que lo paso a demostrar a continuación:

Como podrá apreciar de las capturas de pantalla del sistema AS400 constante en el anexo 1, el Sr. Chica Patiño Diego Mauricio, presenta un reclamo el 5 de febrero de 2016 a las 10:13, el cual ingresa a través del CONTACT CENTER de ETAPA EP asignándole el No. de Orden 3207706, al no haber sido posible solucionar el reclamo en éste departamento, el mismo es escalado al Departamento de Planta Externa, quienes el 6 de febrero de 2016 intentan comunicarse con el abonado, sin embargo, no tienen una respuesta favorable debido a que el Abonado no contesta los teléfonos registrados.

Posterior al 6 de febrero de 2016, se logra mantener comunicación con el Abonado y de esta forma se coordina la visita para el 10 de febrero de 2016, en esa fecha, personal del área de Planta Externa acude al domicilio del abonado y luego de la revisión respectiva se llega a determinar que el problema se presenta en el equipo del lado del Abonado (Modem), por lo que, en acuerdo con el Sr. Chica, se procede al cambio del Modem, una vez realizado este cambio el servicio queda operativo y se procede al cierre del reclamo, como prueba de lo indicado, en el Anexo 2 consta el "Acta de Entrega Recepción" del modem, respecto a la orden 3207706, así como la factura del cobro del Modem.

De lo indicado anteriormente y de los documentos adjuntos al presente proceso administrativo sancionatorio, se observa claramente que la avería no debió ser reportada por ETAPA EP, debido a que la misma no era imputable a la Empresa, sino por el contrario la misma se presentó en el equipo del lado del abonado, por lo tanto, el reclamo presentado por el abonado Chica Patiño Diego Mauricio, debió haber sido excluido del reporte, tal como lo establece la Resolución 216-09-CONA TEL-2009 de

27 de julio de 2009 que en el último párrafo de la Definición del Parámetro de Calidad "TIEMPO PROMEDIO DE REPARACIÓN DE AVERÍAS EFECTIVAS" indica lo siguiente:

"DEFINICIÓN [. .]

Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al Internet Internacional" lo subrayado y resaltado en negrita fuera del texto original me pertenece.

Como se puede apreciar de la norma citada, para el cálculo del indicador se debe excluir las averías en el equipo del usuario, en este caso particular como queda demostrado el problema se presentó en el modem, es decir en el equipo propiedad del abonado, sin embargo, por un error el mismo fue reportado como atribuible a ETAPA EP.

Corregido este error, hemos procedido a realizar la medición y cálculo del indicador, cuyos resultados se muestran en el Anexo 3, en este su autoridad podrá apreciar que la Empresa ETAPA EP cumple con el valor objetivo establecido para este indicador."

Como se puede observar, en lo manifestado por ETAPA EP, indican que el fallo fue del equipo MODEM, mismo que en la fotografía adjunta del sistema AS/400, indica que el cliente CHICA PATIÑO DIEGO MAURICIO, estaba con CAIDAS DE SERVICIO, PUERTO CON CAIDAS, PROFILE AL MINIMO, HABILITAR PUERTO GESTION, por lo que a nivel técnico se determina que el daño podía ser en la red de acceso o en el modem, y después de 5 días; del 5 de febrero de 2016 al 10 de febrero de 2016, recién el personal de ETAPA EP, confirma lo que ya estaba escrito el 5 de febrero de 2016 en el sistema AS/400, que era puerto con caídas y que se tenía que estar habilitando ese puerto, así se puede determinar que el personal técnico ya solicitó que el arreglo sea verificado por planta externa, y planta externa demora 5 días, si bien el modem se lo facturó al Sr. Chica, este modem es configurado y administrado desde Etapa EP, para su gestión y conectividad.

5. CONCLUSIONES. Sobre la base de lo expuesto se concluye que:

- En el con oficio O-2017-0430-GG de fecha 1 de marzo de 2017 (trámite ARCOTEL-DEDA-2017-003529-E de 2 de marzo de 2017), ETAPA EP no presenta información que se oponga a lo reportado en el informe técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325 de 24 de mayo de 2016, sobre el cual se sustenta el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015 de 6 de febrero de 2017; el decir que el modem es de propiedad del usuario y que por eso no es culpa de ETAPA EP, no quita la responsabilidad de la demora en solucionarlo, es decir, no se ha desvirtuado dicho informe técnico."

ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6, de la ARCOTEL en Informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2017-0110 de 23 de mayo de 2017, realiza el siguiente análisis:

"En primera instancia cabe señalar que el presente procedimiento administrativo se inicia en razón de que los servidores del área técnica de esta Coordinación Zonal 6, comunican que de la inspección² practicada el día 17 de mayo de 2016 en el centro de gestión de la

² Detalle y anexos en el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325 de 24 de mayo de 2016.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, han detectado que el parámetro Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas del mes de Febrero de 2016 (60.66 horas) no cumple con el valor objetivo mensual de "Tra \leq 24 horas", establecido en el Código 4.5 del Anexo 4 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009"; por lo que, con dicha conducta la expedientada estaría inobservando la obligación prescrita en el artículo 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo dispuesto en el Anexo 4, Código 4.5 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

Con estos antecedentes el 06 de febrero de 2017 esta Coordinación Zonal 6 emitió el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015, mismo que ha sido notificado el día 08 de febrero de 2017, conforme consta en el memorando ARCOTEL-CZO6-2017-0303-M, de 10 de febrero de 2017.

El Ing. Cesar Eduardo Ivan Palacios Palacios, en su calidad de Gerente General de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP, compareció dentro del presente procedimiento administrativo sancionador y alega circunstancias relacionadas con el elemento fáctico, las cuales han sido objeto de análisis por parte de la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 que mediante memorando ARCOTEL-CZO6-2017-0511-M de 14 de marzo de 2017 adjunta el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0209 de 09 de marzo de 2017.

De lo manifestado en la contestación y una vez realizado el análisis técnico correspondiente, constante en el informe Nro. IT-CZO6-C-2017-0209 de 09 de marzo de 2017, se señala: *"Como se puede observar, en lo manifestado por ETAPA EP, indican que el fallo fue del equipo MODEM, mismo que en la fotografía adjunta del sistema AS/400, indica que el cliente CHICA PATIÑO DIEGO MAURICIO, estaba con CAIDAS DE SERVICIO, PUERTO CON CAIDAS, PROFILE AL MINIMO, HABILITAR PUERTO GESTION, por lo que a nivel técnico se determina que el daño podía ser en la red de acceso o en el modem, y después de 5 días; del 5 de febrero de 2016 al 10 de febrero de 2016, recién el personal de ETAPA EP, confirma lo que ya estaba escrito el 5 de febrero de 2016 en el sistema AS/400, que era puerto con caídas y que se tenía que estar habilitando ese puerto, así se puede determinar que el personal técnico ya solicito que el arreglo sea verificado por planta externa, y planta externa demora 5 días, si bien el modem se lo facturo al Sr. Chica, esté modem es configurado y administrado desde Etapa EP, para su gestión y conectividad..."*

Mediante providencia de 26 de abril de 2016, se dispuso: *"1.- A efectos de garantizar los derechos de la expedientada y contar con elementos de juicio suficientes para la decisión de la causa, en razón a lo que establece las OBSERVACIONES del Anexo 4, Código 4.5 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, se dispone a la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 una ampliación del Informe Técnico Nro. IT-CZO6-2017-0209 de 09 de marzo de 2017, en lo referente a la norma citada; 2.- De conformidad con lo prescrito en el artículo 129 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se prorroga el plazo para resolverla por un período igual al señalado en el primer párrafo del citado artículo..."*

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-1006-M de 09 de mayo de 2017, la Unidad Técnica presenta el informe Nro. IT-CZO6-C-2017-0497; indicando lo siguiente: **"CONCLUSIONES. ...no aplica lo establecido en las observaciones del código 4.5 del anexo 4 de la RESOLUCION 216-09-CONATEL, puesto que el Sr. Chica no ha solicitado el re-agendamiento de la fecha de reparación del servicio del internet en su domicilio..."**

Dentro de la descripción del parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas" en el ítem DEFINICIÓN se señala:

*"Las averías pueden ser entre otras las siguientes:
- Indisponibilidad del servicio.*

- *Interrupción del servicio.*
- *Desconexión o suspensión errónea del servicio.*
- *Degradación del servicio.*
- *Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del cliente.*

Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al internet internacional."

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6, competente para determinar si de la contestación del acto de apertura, las pruebas presentadas se ha desvirtuado técnicamente o no la existencia del hecho atribuido por parte del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Coordinación Zonal 6, ha señalado: *"si bien el modem se lo facturo (sic) al Sr. Chica, este modem es configurado y administrado desde Etapa EP, para su gestión y conectividad.*

5. CONCLUSIONES...*En el con (sic) oficio O-2017-0430-GG de fecha 1 de marzo de 2017 (trámite ARCOTEL-DEDA-2017-003529-E de 2 de marzo de 2017), ETAPA EP no presenta información que se oponga a lo reportado en el informe técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-0325 de 24 de mayo de 2016, sobre el cual se sustenta el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015 de 6 de febrero de 2017; el decir que el modem es de propiedad del usuario y que por eso no es culpa de ETAPA EP, no quita la responsabilidad de la demora en solucionarlo, es decir, no se ha desvirtuado dicho informe técnico."*; consecuentemente lo argumentado no se puede considerar como eximente del hecho imputado en el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0015, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP; se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de la expedientada; hecho que se adecua a lo prescrito en el artículo 117, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que en la letra b, dice: *<Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título 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>."*

3.3 ATENUANTES Y AGRAVANTES

De los hechos fácticos respecto de la expedientada Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP, así como del análisis de la contestación, alegatos y pruebas presentadas por la citada empresa, que se detalla en los párrafos anteriores, así como la revisión del sistema de infracciones y sanciones de la ARCOTEL se desprende que la Empresa ETAPA EP, no ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador, por lo que esta circunstancia, establecida en el número 1 del artículo 130 de la LOT, deberá ser considerada como un atenuante; en tanto como agravante, no se configura ninguna de las señaladas en el artículo 131 de la Ley de la materia.

Sobre la base de la única circunstancia atenuante determinada se debe regular la sanción correspondiente.

3.4 DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

Para establecer la multa económica a imponerse, la Coordinación Zonal 6 tiene como referencia el memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-0268-M de 04 de abril de 2017, del cual se desprende: *"En cumplimiento a lo establecido en el Manual de Procedimientos de*

Validación de la Información, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-0665-M de 30 de marzo de 2017, mediante el cual solicita información de los ingresos totales de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP con RUC Nro. 0160050020001, con relación al Servicio de Valor Agregado, tengo a bien indicar lo siguiente: La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, cuenta con el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2015, de la empresa ETAPA EP, en el cual consta el rubro de USD\$ 18'730.921,23 (DIESCIOCHO MILLONES SETECIENTOS TREINTA MIL NOVECIENTOS VEINTE Y UNO CON 23/100), por ingresos totales de Servicios de Valor Agregado"; consecuentemente, se debe proceder conforme lo prevé el Art. 121 de la LOT, que establece lo siguiente: "1. Infracciones de primera clase - La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia."; considerando en el presente caso una atenuante.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

Artículo 2.- ACOGER los Informes Técnicos IT-CZO6-C-2017-0209, IT-CZO6-C-2017-0497, e Informe Jurídico IJ-CZO6-C-2017-0110, emitidos por las áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001, no ha justificado ni desvirtuado, el incumplimiento del valor objetivo del parámetro de calidad 4.5, Tiempo promedio de reparación de averías, durante el mes de febrero de 2016, correspondiente al parámetro de calidad establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, **incumplió** lo dispuesto en los artículos 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones e **incurrió** en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001; de conformidad con lo establecido en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 1, la multa de DOS MIL DOSCIENTOS VEINTE Y CUATRO CON 30/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 2.224,30), equivalente al valor medio de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia de USD \$ 18'730.921,23, considerando el valor correspondiente a la atenuante determinada en el proceso; valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en las calles Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdoloma de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, en el plazo de 30 días hábiles, 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 Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001 que cumpla con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y demás disposiciones emitidas por la autoridad competente.

Artículo 5.- INFORMAR a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001, 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 de la presente Resolución, 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 de la Ley citada.

Artículo 4.- NOTIFICAR con la presente Resolución a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca – ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001, en la calle Benigno Malo Nro. 7-78 y Sucre de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, y al correo electrónico oulloa@etapa.net.ec.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Cuenca, a 24 de mayo de 2017.



Ing. Edgar Ochoa Figueroa.
COORDINADOR ZONAL 6,
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)

Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones
COORDINACIÓN ZONAL 6

