

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2018-0014

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No 6 DE LA
 AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
 ARCOTEL
 DR. WALTER RODOLFO VELÁSQUEZ RAMÍREZ
 COORDINADOR ZONAL No. 6**

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:
1.1. TITULO HABILITANTE

La ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, suscribió el Permiso para la Instalación, operación y explotación del Servicio de Valor Agregado de INTERNET, con la Permissionaria COMPUXCELLENT CIA. LTDA., celebrado el 13 de septiembre de 2011, que se encuentra registrado en la misma fecha, en el tomo 94 a fojas 9482 del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, el mismo que se encuentra vigente.

Mediante circular ARCOTEL-DEAR-2016-001-C de fecha 10 de Agosto de 2016, en cuyas disposiciones específicas se indica que:

“Hasta la conformación de la Coordinación Zonal 7, continuara con normalidad las actividades que desarrolle la Coordinación Zonal 6 en función de la cobertura territorial asignada a la CZO7 con sus respectivas oficinas técnicas”. (...).

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

“Se realizó inspección técnica en las instalaciones del permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTA., quien presta el servicio de internet en Santa Rosa, El Oro, en la cual se solicitó la información fuente correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo de 2015, la cual se encuentra registrada en ordenes de trabajo, cuyas copias se adjuntan al presente informe, y a partir de las cuales se realizó la validación de los resultados reportados en el SIETEL, en el primer trimestre 2015.

TABLA4. COMPUXCELLENT CIA.LTA - CUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES DE RESOLUCION TEL - 477-16-CONATEL-2012		
OBLIGACIÓN	CUMPLE	OBSERVACIONES
Artículo 6	SI	-----
Artículo 31,1	SI	Dispone de procedimientos de gestión y atención al usuario. /072943557, 0998038865. gerente@ xcellent.com.ec
Artículo 31,2	NO	En facturas no se incluye sello en el cual se detalla el canal de reclamos de la ARCOTEL 1800 -567 567
Artículo 31,3	SI	-----
Artículo 31,4	NO	En el contrato no se detalla el canal de reclamos de la ARCOTEL 1800 -567 567
Artículo 37	SI	-----

Conclusiones

El permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTA., no ha dado cumplimiento a lo estipulado en los artículos 31.2, y 31.4 del Reglamento de Abonados/Cientes-

Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado autorizado mediante resolución TEL-477-16-CONATEL 2012.” (...)

1.3. ACTO DE APERTURA

El 1 de diciembre de 2017, esta Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador AA-CZO6-2017-0135, recibido el 1 de diciembre de 2017 por Letty Blacio, oficio N°ARCOTEL-CZO6-2017-1367-OF, según lo certifica el Centro de Atención al Usuario en memorando ARCOTEL-CZO6-2017-3018-M.

Del análisis realizado se concluye que la compañía “COMPUXCELLENT CIA. LTA.”, no ha dado cumplimiento a las obligaciones descritas en los artículos 31.2 y 31.4 del **REGLAMENTO PARA ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO** (Resolución No. 477-16-CONATEL-2009), referente a las facturas emitidas a los abonados/clientes-usuarios en las que no se indica el número telefónico para reclamos, quejas que puedan ser comunicadas al centro de información y reclamos de la SUPERTEL actual ARCOTEL, y no incluye en el contrato de prestación de servicios un texto que indique que los abonados/clientes que tengan reclamos, como también puedan comunicarse al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUERTEL actual ARCOTEL, con dicha conducta el expedientado **estaría inobservado** la Resolución No. 477-16-CONATEL-2009 artículos 31.2, 31.4 y las obligaciones establecidas en el artículo 24 números 2 y 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en donde se establece la periodicidad y obligatoriedad de presentar dichos reportes, por lo que podría incurrir en la infracción de primera clase, del artículo 117 literal b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y **resoluciones** emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información y por la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas a los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos, cuya sanción se encuentra establecida en los artículos 121 número 1 y 122, de la Ley de la materia, esto es una multa de hasta cien salarios básicos del trabajador en general; 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, por tanto se realizaran las acciones correspondientes para obtener la información requerida.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad; se deberá aplicar el 5% de la multa referida en el literal a) del Art. 122 Ibídem, de conformidad con lo señalado en el inciso final del citado artículo.

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: (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)".

REGLAMENTO GENERAL DE 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.

2.2. PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la norma *Ibídem*, 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, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República, "Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento" y en el referido artículo 125; entre otras, al apertura el termino de prueba, garantía que armoniza con lo señalado en el artículo 129 *eiusdem*, que ordena emitir la Resolución en el término de veinte días, una vez vencido el lapso de evacuación de pruebas.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones; expidió la **Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012**, mediante la cual aprueba los mecanismos para que los derechos de los abonados/clientes-usuarios sean garantizados y satisfechos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado.

Artículo 31.- Atención y Reclamos.

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

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

LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES

El artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone: "**Art. 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: (...) 2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes. 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.**"

PRESUNTA INFRACCIÓN

El número 16 de la letra b) del Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: "**Art. 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: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el MINTEL y por la ARCOTEL y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos**". (El resaltado me pertenece)

NORMAS RELACIONADAS

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."

Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "Quinta.- (...) En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

2.3. 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: (...)



16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente ley y su reglamento, los planes, normas, técnicas y resoluciones emitidas por el MINTEL y por la ARCOTEL y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentran señalados como infracciones en dichos instrumentos.”

Por su parte el artículo 121 de la referida ley, establece:

“Artículo 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión televisión y audio y video por suscripción, se aplicará de la siguiente manera:

1.-Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0,001% al 0,03% del monto de 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:

Para las sanciones de primera clase, hasta ciento 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 video por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores”.

En lo referente a atenuantes y agravantes la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 130 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:**CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

La información presentada por el expedientado con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-019715-E de 22 de diciembre de 2017, en la parte pertinente indica lo siguiente:

“Motivación de Derecho.-

De acuerdo a la Constitución del Ecuador vigente a fecha en sus artículos expresa tácitamente lo siguiente:

Art. 77.- En todo proceso penal en que se haya privado de la libertad a una persona, se observarán las siguientes garantías básicas:

7. El derecho de toda persona a la defensa incluye:

- a) Ser informada, de forma previa y detallada, en su lengua propia y en lenguaje sencillo de las acciones y procedimientos formulados en su contra, y de la identidad de la autoridad responsable de la acción o procedimiento.*
- b) Acogerse al silencio.*
- c) Nadie podrá ser forzado a declarar en contra de sí mismo, sobre asuntos que puedan ocasionar su responsabilidad penal.*

Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

*Art. 425.- El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las **resoluciones**; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.*

En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior.

La jerarquía normativa considerará, en lo que corresponda, el principio de competencia, en especial la titularidad de las competencias exclusivas de los gobiernos autónomos descentralizados.

2.- La base de este acto es un reglamento vigente a fecha del cual transcribo las disposiciones legales pertinentes.

Debiendo indicar que el servicio que ofrezco al público y según contrato es prepago y digo las disposiciones legales pertinentes:

REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO

Norma: Resolución del CONATEL 477

Publicación: Registro Oficial Suplemento 750

Fecha: 20 julio 2012

Art. 19 Tasación y Facturación

19.2 Recibir facturación detallada respecto de los servicios contratados en modalidad pospago, previa solicitud expresa al prestador de servicio. Para los abonados/clientes en modalidad/clientes en modalidad **prepago**, tendrán **derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.**

Artículo 31.- Atención y Reclamos.

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

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

3.1 PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Mediante memorando ARCOTEL-CZ5-2015-0718-M de 22 de julio de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL reporta el informe Técnico N°IT-CZ5-C-2015-0433 de 09 de julio del 2015.

PRUEBAS DE DESCARGO

Escrito de la permisionaria "COMPUXCELLENT CIA. LTDA., de fecha 22 de diciembre de 2017, ingresado con hoja de tramite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-019715-E el 22-12-2017.

3.2 MOTIVACIÓN

PRIMERO: ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR.

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6, de la ARCOTEL en el Informe Jurídico No IJ-CZO6-2018-0037 de 31 de enero de 2018, realiza el siguiente análisis:

El expediente se inició debido a que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5, procedió a realizar una inspección técnica a las instalaciones del permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTDA., quien presta el servicio en Santa Rosa, El Oro de la inspección realizada se observa que el expedientado no ha dado cumplimiento a las obligaciones descritas en los artículos 31.2 y 31.4 del **REGLAMENTO DE ABONADOS / CLIENTES - USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE**

TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO, referente a las facturas emitidas a los abonados / clientes-usuarios en las que **no se indica el número telefónico para reclamos**, quejas que puedan ser comunicadas al centro de información y reclamos de la SUPERTEL actual ARCOTEL, y no incluye en el contrato de prestación de servicios un texto que indique que los abonados/clientes que **tengan reclamos puedan comunicarse** al número telefónico del centro de información y reclamos de la SUERTEL actual ARCOTEL.

Con estos antecedentes se procedió a dar inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, con la emisión del Acto de Apertura N° AA-CZO6-2017-0135 de 01 de diciembre de 2017, mismo que fue notificado el 08 de diciembre de 2017, como consta en el memorando N° ARCOTEL-CZO6-2017-3018-M.

Durante la sustanciación de este procedimiento el expedientado ejerció su derecho a la defensa como lo establece el Art 76 número 7 letra a) de la Constitución de la Republica, alegando circunstancias nada relacionadas con el elemento fáctico.

Los argumentos expresados por el administrado en su contestación al Acto de Apertura N° AA-CZO6-2017-0135 señalan lo siguiente:

“Debiendo indicar que el servicio que ofrezco al público y según contrato es prepago y digo las disposiciones legales pertinentes:

REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO

Norma: Resolución del CONATEL 477

Publicación: Registro Oficial Suplemento 750

Fecha: 20 julio 2012

*19.2 Recibir facturación detallada respecto de los servicios contratados en modalidad pospago, previa solicitud expresa al prestador de servicio. Para los abonados/clientes en modalidad/clientes en modalidad **prepago**, **tendrán derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios.** (...)*

Como se puede observar “COMPUXCELLENT CIA. LTDA.”, cita el artículo 19.2 del REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO para dar contestación a este procedimiento administrativo, indica que sus clientes tendrán derecho a recibir el **detalle de sus consumos** previo solicitud expresa al prestador de servicio.

El hecho que impulsó el inicio del presente procedimiento administrativo fue que COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no incluyó en facturas y Contratos el texto que indique que en caso de **reclamos puede el abonado comunicarse al centro de información y reclamos de la SUPERTEL hoy ARCOTEL.**

Finalmente, en torno a los argumentos que esgrime en su defensa la compañía “COMPUXCELLENT CIA. LTDA.”, no se refiere al hecho imputado ya que cita un artículo del REGLAMENTO ABONADOS SERVICIOS TELECOMUNICACIONES Y VALOR AGREGADO, que se refiere al **detalle de consumos**, por lo que el administrado no aporta pruebas que constituyan un eximen de responsabilidad incorporando un indicio que haga verosímil la eximente que invocare, para que la Administración se vea en la tesitura de verificar su existencia, por lo que se verifica la existencia del hecho constitutivo de la infracción y la participación del encausado en el mismo.

Es necesario resaltar, que los datos del informe técnico fueron consignados por funcionarios del área técnica, por lo que al ser realizado por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, goza de fuerza probatoria.

En orden a los antecedentes expuestos, se establece que COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no aporta descargos que permitan desvanecer el hecho imputado, o que constituyan un eximente de su responsabilidad, por lo que se sugiere que el Informe Técnico IT-CZ5-C-2015-0433, sea valorado como prueba suficiente para destruir la presunción de inocencia de la expedientada, y siendo el momento procesal oportuno, emitir la resolución respectiva sin embargo, **se advierte del presente procedimiento que el administrado ha cumplido con lo establecido en los numerales 1,3,4 y último inciso del Art. 130 de la LOT**, en concordancia con el Art. 82 y Art.83 numeral 2 del Reglamento de la citada ley.

3.3 ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

Al respecto, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dentro del procedimiento administrativo sancionador, considera en su artículo 130: *“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.

Revisado el sistema de “Infracciones y Sanciones” cuya página se agrega al expediente, se observa que el permisionario de Servicio de Valor Agregado (SVA) COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no ha sido sancionada con la misma infracción en los últimos 9 meses, circunstancia que le permite a la expedientada concurrir en esta atenuante.

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.

Revisado el expediente se ha podido constatar que COMPUXCELLENT CIA. LTDA., no ha admitido el cometimiento de la infracción ni ha propuesto un plan de subsanación.

3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

Revisado el expediente se ha podido constatar que COMPUXCELLENT CIA. LTDA., en la actualidad ya tiene el texto impreso en facturas y contratos que señala que en caso de reclamos el cliente/abonado puede comunicarse a la ARCOTEL 1800-567-567, circunstancia que le permite concurrir en esta atenuante.

4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

La naturaleza del hecho que se le atribuye a la compañía “COMPUXCELLENT CIA. LTDA.”, no corresponde a que se haya generado un daño técnico. Circunstancia que le permite concurrir en esta atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se ha establecido conducta alguna que permita considerar como agravante

3.4 DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

De los datos proporcionados por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CTHB-2018-0039-M** de fecha 12 de enero de 2018, se desprende que: *“La dirección técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, no cuenta con la información económica financiera; sin embargo verifico el RUC en la página web del Servicio de Rentas Internas y la mencionada compañía inicio sus actividades el 18 de junio del 2009 como una Sociedad, siendo su actividad económica principal: “VENTA DE EQUIPOS ELECTRONICOS Y DE COMPUTACION.”*

*En la página web de la Superintendencia de Compañías en Documentos Económicos “Balance/ Estado de Situación Financiera”, registra el Formulario de Declaración del Impuesto a la Renta del 2016, donde se puede evidenciar que el permisionario reporto **TOTAL INGRESOS (MONTO DE REFERENCIA) en cero** (...).*

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

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.

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CZO6-C-2018-0037 de 31 de enero de 2018, y el informe Técnico IT-CZ5-C-2015-0433 de 09 de julio de 2015 emitidos por el área jurídica y técnica de la Coordinación Zonal 5 y 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que el permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTDA., es responsable de no dar cumplimiento lo estipulado en el artículo 31.2 y 31.4 del REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/ CLIENTES USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO y las obligaciones prescritas en el artículo 24 números 2 y 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; sin embargo subsana el hecho que originó el inicio del Acto de Apertura Numero: AA-CZO6-C-2017-0135 de 1 de diciembre de 2017, y concurre en las atenuantes necesarias tipificadas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones para que esta Coordinación Zonal 6, **se abstenga de imponer una sanción.**

Artículo 3.- 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 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 la Ley citada.

Artículo 4.- NOTIFICAR esta Resolución al permisionario COMPUXCELLENT CIA. LTDA cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC es el No.0791738849001 en su domicilio ubicado en Sucre entre Vega Dávila y Libertad / Santa Rosa / El Oro, a las

Unidades Técnica, Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Cuenca, a 01 de febrero de 2018.



Dr. Walter Velásquez Ramírez
COORDINADOR ZONAL No.6 (E)
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

 Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones
COORDINACIÓN ZONAL 6