

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2018-0015

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 6  
DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**
**DR. WALTER VELÁSQUEZ RAMÍREZ  
COORDINADOR ZONAL No. 6 (E)**
**CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TITULO HABILITANTE ANTECEDENTES**

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.

**1.2. FUNDAMENTO DE HECHO:**

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0222-M, de 24 de abril de 2017, el Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL reportó a la Coordinación Zonal 6 el Informe Nro.IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017, correspondiente al control de reportes de quejas y reclamos del año 2016 de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP; del cual se desprende:

**"4. ANÁLISIS (...)** se procedió a verificar la existencia de quejas, reclamos y/o fallas, atendidas en tiempos mayores a los quince (15) días hábiles, determinándose que existen 8 quejas que superan el tiempo máximo; a continuación se presenta el detalle:

ÍTEM	MES	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	Instalación o Activación	03/06/2016	27/06/2016	17
385	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	27/06/2016	16
386	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	27/06/2016	16
403	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
404	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
405	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
407	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	27/06/2016	17
409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	30/06/2016	19

**Cuadro No.3.** Quejas y reclamos que exceden los 15 días para su atención; ETAPA EP año 2016

**5. CONCLUSIONES**

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. (...) 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 (...)”.

Acción de Personal Nro. ENC-014 del 17 de agosto de 2017.

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

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.”

### 3. ANÁLISIS DE FONDO:

#### 3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.

El Ing. Boris Piedra, Gerente General de ETAPA EP, ha comparecido en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador mediante escrito ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-019604-E el día 20 de diciembre de 2017, dentro del término de quince días previsto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, manifestando entre otros aspectos lo siguiente:

##### **“2.- CONTESTACIÓN:**

*El presente proceso administrativo sancionatorio iniciado en contra de ETAPA EP, se fundamenta en el Informe Técnico IT-CCDS-RS-2017-0024 de 6 de marzo de 2017, en éste se concluye que, la Empresa ETAPA EP en cuanto a los tiempos para atención de las quejas y reclamos no cumplió con el plazo establecido en el Anexo 1 de la Resolución 256-08-CONATEL-2008.*

*Analizado dentro de la Empresa cada uno de los 8 casos objeto del supuesto incumplimiento, se ha llegado a determinar que existió un error en el sistema de ETAPA EP, lo cual ocasionó que los cierres de las ordenes se las haya realizado de manera posterior a la reparación, es decir, los ocho casos que se reportan en el informe técnico del ARCOTEL si fueron atendidos dentro de los 15 días hábiles que señala la resolución 256-08-CONATEL-2008, tal como se demuestra en el Informe que se adjunta.*

##### **3.- PRUEBAS. -**

*De conformidad con el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, solicito a su autoridad se sirva tener como prueba a favor de ETAPA EP lo siguiente:*

*3.1.- Se tenga como prueba de ETAPA EP todo lo que fuera favorable y beneficie a los intereses de la Empresa, de manera especial el presente escrito, así como sus documentos adjuntos.*

*3.2.- Con la finalidad de que su autoridad cuente con los suficientes elementos de juicio al momento de resolver, solicitamos se sirva ordenar día y hora para que se realice una inspección a las oficinas de ETAPA EP, esto con la finalidad de demostrar que los 8 casos fueron atendidos dentro del plazo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008. (...).”*

#### 3.2 PRUEBAS

##### PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente constan como pruebas de cargo aportadas por la administración: El memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0222-M, de 24 de abril de 2017, con el cual se reportó el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de fecha 06 de marzo de 2017.

409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	NO CORRESPONDE A UN RECLAMO	--
-----	-------	---------------------------------------	------------	-----------------------------------	----

## 5. CONCLUSIONES.

Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2017-2764-GG de 20 de diciembre de 2017, se concluye que:

- De los 8 casos en los que el tiempo de solución de las quejas, reclamos y/o falla superan el tiempo máximo de 15 días hábiles establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, referidos en el informe técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017: 1 caso fue resuelto en menos de 15 días laborables, 2 casos correspondían a reclamos no procedentes y por lo tanto no debían ser reportados, y 1 caso se presentó erróneamente como un reclamo sin serlo. En los 4 casos restantes, ETAPA EP no presenta información clara que indique el tipo de problema, o las fechas de ingreso y solución del reclamo; esa información por lo tanto **NO** justifica que el caso haya sido resuelto dentro del tiempo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.”

El área técnica de la Coordinación Zonal 6 con memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2018-0213-M de 26 de enero de 2018, presenta el informe Nro. IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, correspondiente a la inspección solicitada por la Operadora en el escrito de contestación y dispuesta mediante providencia de 12 de enero de 2018, en el mencionado informe se señala:

“(…) Como se puede observar; durante la inspección, ETAPA EP presentó información que confirma que los 4 casos, de los cuales no se justificó su solución en el plazo establecido en lo expuesto en el oficio Nro. O-2017-2764-GG de contestación al acto de apertura, fueron resueltos dentro del tiempo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

Cuadro resumen de resultados de los 8 casos incluidos los del informe Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018:

ÍTEM	MES	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	Instalación o Activación	03/06/2016	04/06/2016	1
385	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
386	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
403	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	22/06/2016	14
404	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	02/06/2016	1
405	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	11/06/2016	06
407	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	13/06/2016	06
409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	NO CORRESPONDE A UN RECLAMO	--

## 6. CONCLUSIONES.

Sobre la base de la información presentada obtenida durante la inspección a las instalaciones de ETAPA EP el día 18 de enero de 2018, se concluye que:

- De los 4 casos en los que ETAPA EP no presentó información clara que indique el tipo de problema, o las fechas de ingreso y solución del reclamo el tiempo máximo de 15 días hábiles establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, en la

La Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal luego de haber examinado los argumentos y analizadas las pruebas aportadas por la Operadora ha determinado en el Informe Nro. IT-CZO6-C-2018-0041, de 25 de enero de 2018, lo siguiente: "(...) Considerando que los 4 casos del presente informe y los 4 casos indicados en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018, por parte de la operadora ETAPA E.P. se ha demostrado que los 8 casos de reclamos han sido solucionados en el plazo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, por lo tanto, **se desvirtúa el cometimiento de la infracción referida en el informe técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017.**" (Negrita y subrayado fuera del texto original)

Por consiguiente, en el presente caso se desestima la existencia del hecho atribuido en el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0132 de 27 de noviembre de 2017."

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

### RESUELVE:

**Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger los Informes Técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 de 10 de enero de 2018; IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018; e Informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-2018-0046 de 08 de febrero de 2018, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

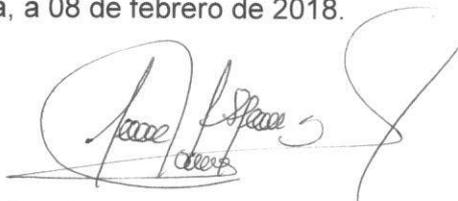
**Artículo 2.- DECLARAR** que la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP. con Registro Único de Contribuyentes Nro. 0160050020001, ha desvirtuado el hecho infractor imputado en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0132.

**Artículo 3.- DISPONER** al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL que archive el procedimiento administrativo sancionador iniciado con el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0132.

**Artículo 4.- NOTIFICAR** con la presente Resolución a la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP en la dirección calle Benigno Malo y Sucre, Cuenca, provincia Azuay, sin perjuicio de notificarla en los correos electrónicos [ouloa@etapa.net.ec](mailto:ouloa@etapa.net.ec); [acarrill@etapa.net.ec](mailto:acarrill@etapa.net.ec) señalados en la comparecencia para el efecto.

Notifíquese y Cúmplase. -

Dada en la ciudad de Cuenca, a 08 de febrero de 2018.



Dr. Walter Velásquez Ramírez  
COORDINADOR ZONAL 6 (E),  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)



Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
COORDINACIÓN ZONAL 6