

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2018-0019

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

Mediante permiso suscrito el 02 de abril de 2007, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones autorizó a la compañía NECUSOFT CIA LTDA, la prestación de Servicios de Valor Agregado de acceso a internet con cobertura inicial en la provincia Loja.

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

El Área Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL reporta mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-1035-M, de 11 de mayo de 2017, los resultados obtenidos del control efectuado, el día 28 de marzo de 2017, al sistema de prestación de servicios de acceso a internet de la Compañía NECUSOFT CIA. LTDA., constantes en el informe Nro. IT-CZO6-C-2017-0498 de 08 de mayo de 2017, del cual se desprende:

"6. VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DE LAS OBLIGACIONES ESTABLECIDAS EN LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 DEL 29 DE JUNIO DE 2009.

En lo referente a las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el Prestador de Servicio: (...)

- **No** dispone de una herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas.
- **No** dispone en su página web, de la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales.
- **No** publica información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet.
- **No** dispone de un hipervínculo a la página web www.arcotel.gob.ec. (...)

7. CONCLUSIONES El prestador de servicio, al día de la inspección (28 de marzo de 2017), **no cumple** con las obligaciones indicadas en el numeral 5 del presente informe, establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009." ¹

¹ Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZ6L-2018-0001-M, de 04 de enero de 2018, servidor público del área técnica de la Coordinación Zonal 6, señala: En razón que se detectó un error de forma en el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0498 de fecha 08 de mayo de 2017, a continuación, se procede a realizar la siguiente Fe de erratas. En la página 28, numeral 7, viñeta 11, del informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 (...) Debe decir: "El prestador de servicio, al día de la inspección (28 de marzo de 2017), no cumple con las obligaciones indicadas en el numeral 6 del presente informe, establecidas en la resolución 216-09-CONATEL-2009."

1.3. ACTO DE APERTURA

El 04 de enero de 2018, 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-CZO6-2018-0002, notificado a la Compañía NECUSOFT CIA. LTDA. mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO6-2018-0011-OF el día 08 de enero de 2018; conforme consta en el memorando ARCOTEL-CZO6-2018-0074-M de 09 de enero de 2018.

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

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. (...) 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 ARCOTEL 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 *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, 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 No. 216-09-CONATEL-2009

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución 216-09-CONATEL-2009 el 29 de junio de 2009, mediante la cual aprobó la norma “Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet”², en la que se establece en el Anexo 4 Parámetro de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet, Código 4.7 “(...) El proveedor de internet deberá mantener disponible en todo momento dentro de su sitio web una herramienta informática gratuita por medio de la cual el cliente pueda verificar de manera sencilla las velocidades provistas. Esta herramienta permitirá al cliente grabar e imprimir los resultados de la prueba, incluyendo fecha y hora de la consulta. (...) El proveedor de internet publicará mensualmente en su portal y en unidades porcentuales, el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada.”

En el Anexo 2 de la misma norma, Obligaciones del Proveedor del SVA de Internet se dispone:

“Los Proveedores legalmente habilitados para prestar Servicios de Valor Agregado de Internet suministrarán el servicio sobre la base de los principios de trato igualitario, no discriminatorio y transparencia, a toda persona natural o jurídica que lo solicite.

Son obligaciones del Proveedor:

5. Informar al cliente a través del sitio web del proveedor de internet, sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones que están disponibles en la red de Internet. (...)

9. Habilitar en su página web un hipervínculo a la página www.supertel.gov.ec.³.”

2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

PRESUNTA INFRACCIÓN

Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.-

b. 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.

² La Norma que establece los Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet, se encuentra vigente por disposición expresa de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “Disposición Transitoria Quinta.-... 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”.

³ Actualmente hipervínculo www.arcotel.gob.ec

SANCIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN

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.

El día 22 de enero de 2018 el señor Oscar Leonardo Jiménez Luzón, Gerente de la Compañía NECUSOFT S.A, ha dado contestación al Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2018-0002, presentando escrito ingresado a la ARCOTEL con hoja de control y trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E, en el cual manifiesta:

“En lo referente a las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el Prestador de Servicio:

NO dispone de una Herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas.

Si Disponemos de esta Herramienta:

- 1) <http://www.nettplus.net>,
- 2) <http://www.nettplus.net/servicios/servicioTecnico.html>,
- 3) <http://nettplus.speedtestcustom.com/>,
- 4)

[...]

“NO dispone en su página web, de la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales.

Si disponemos de esta Herramienta:

- a) <http://www.nettplus.net>,
- b) <http://www.nettplus.net/servicios/servicioTecnico.html>,
- c) <http://www.nettplus.net/servicios/servicioTecnico.html#>,
- d)

[...]

NO publica información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet.

Si disponemos de esta información:

- 1) <http://www.nettplus.net>,
- 2) <http://www.nettplus.net/servicios/servicioTecnico.html#>,
- 3) http://www.nettplus.net/docs/norma_reglamentoSVA.pdf,
- 4) <http://www.nettplus.net/servicios/consejosPracticos.html>”

[...]

NO dispone de un hipervínculo de la página web www.arcotel.gob.ec.

Si Disponemos de esta (sic) Hipervínculo:

- a) <http://www.nettplus.net>,
- b) <http://www.arcotel.gob.ec/>”

[...]

o:

<http://www.arcotel.gob.ec/>,
<http://www.nettplus.net/servicios/servicioTecnico.html>,
[http://www.arcotel.gob.ec/...](http://www.arcotel.gob.ec/)”

3.2 PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

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

El memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-1035-M, de 11 de mayo de 2017, con el cual el área técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL presenta el informe Nro. IT-CZO6-C-2017-0498 de 08 de mayo de 2017, que contiene el resultado de la verificación de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

PRUEBAS DE DESCARGO

Escrito de contestación al Acto de apertura Nro. AA-CZO6-2018-0002 ingresado con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E el día 22 de enero de 2018.

3.3 MOTIVACIÓN

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

De la contestación presentada por el Representante Legal de la compañía NECUSOFT S.A. el área técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL mediante informe Nro. IT-CZO6-C-2018-0096 de 16 de febrero de 2018 señala:

“Sobre lo manifestado por NECUSOFT CIA. LTDA. informo que:

*Durante la inspección realizada el 28 de marzo de 2017, **conjuntamente con el personal de NECUSOFT CIA. LTDA., Ing. Cristian Vélez, asignado por parte del permisionario para la inspección, se verificó que la página web www.nettplus.net***

- **No disponía** de una herramienta informática **alojada en su servidor**, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas. Durante la inspección se presentó una herramienta informática para medir la velocidad provista a un usuario, ubicada en la dirección www.broadbandspeedchecker.co.uk/?&again; situación que, al no estar esa herramienta alojada en el servidor del permisionario, no corresponde a lo requerido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.
- **No disponía** de la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales; durante la inspección esa información fue obtenida por el personal de NECUSOFT CIA. LTDA. **desde la interfaz de monitoreo**.
- **No tenía publicada** la información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet.
- **No disponía** de un hipervínculo hacia la página web www.arcotel.gob.ec.

*En la información presentada por NECUSOFT CIA. LTDA. el 22 de enero de 2018 con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E, **se puede observar que existen cambios efectuados a la página web www.nettplus.net**, respecto de la página web presentada el día de la inspección, 28 de marzo de 2017, cuyas capturas de pantalla se anexan al presente informe y que fueron tomadas el 28 de marzo de 2017.*

Cabe señalar, que al día de elaboración del presente informe se revisó la página web www.nettplus.net, verificando que efectivamente, **al momento**, se ha dado cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Resolución 216-09-CONATEL-2009, a las cuales se hace referencia en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017.

5. CONCLUSIONES.

Sobre la base de lo expuesto se concluye que:

- La información presentada por NECUSOFT CIA. LTDA. mediante oficio ingresado el día 22 de enero de 2018 con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E, sobre la disponibilidad de: la herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas; la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales; la información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet; y el hipervínculo hacia la página web de ARCOTEL; **no concuerda con las verificaciones realizadas en la página web www.nettplus.net al momento de la inspección el día 28 de marzo de 2017, constantes en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017, el cual cuenta con las pruebas de respaldo respectivas que se anexan al presente informe.**
- En el oficio ingresado el día 22 de enero de 2018 con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E, NECUSOFT CIA. LTDA. no presenta información o documentación que compruebe que **al momento de la inspección, 28 de marzo de 2017**, disponía en su página web www.nettplus.net: la herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas; la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales; la información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet; y el hipervínculo hacia la página web de ARCOTEL; es decir, NECUSOFT CIA. LTDA. no ha desvirtuado los hechos indicados sobre ese particular, en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017.
- Al momento, la página web www.nettplus.net, del permisionario NECUSOFT CIA. LTDA., acorde a lo indicado mediante documentación ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E de 22 de enero de 2018, se encuentra dando cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Resolución 216-09-CONATEL-2009, a las cuales se hace referencia en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017.

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 Nro. IJ-CZO6-C-2018-0077 de 20 de marzo de 2018, realiza el siguiente análisis:

<<El presente procedimiento se inicia en razón de que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, comunicó los resultados del control (el día 28 de marzo de 2017) de cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, del sistema de prestación de servicio de acceso a internet de la compañía NECUSOFT CIA. LTDA., determinadno que: “- **No** dispone de una herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas;

- **No** dispone en su página web, de la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales; - **No** publica información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet; - **No** dispone de un hipervínculo a la página web www.arcotel.gob.ec. (...)."

Con dicha conducta la expedientada estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 24 número 3, así como lo dispuesto en el Código 4.7 del Anexo 4, y en los números 5 y 9 del Anexo 2 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.

Con estos antecedentes, el día 04 de enero de 2018 la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL emitió el Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2018-0002, mismo ha sido notificado el día 08 de enero de 2018, conforme consta en el memorando ARCOTEL-CZO6-2018-0075-M de 09 de enero de 2018.

Durante la sustanciación del presente procedimiento el señor Oscar Leonardo Jiménez Luzón, Gerente de la Compañía NECUSOFT S.A, ha dado contestación al Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2018-0002. El área técnica de la Coordinación Zonal 6 una vez analizados los argumentos dados por parte de la expedientada, señala:

"En el oficio ingresado el día 22 de enero de 2018 con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E, NECUSOFT CIA. LTDA. no presenta información o documentación que compruebe que **al momento de la inspección, 28 de marzo de 2017**, disponía en su página web www.nettplus.net: la herramienta informática alojada en su servidor, por medio de la cual el cliente puede verificar de manera sencilla las velocidades provistas; la información sobre el promedio diario de la capacidad efectiva utilizada versus la capacidad internacional contratada en unidades porcentuales; la información sobre las características de seguridad que están implícitas al intercambiar información o utilizar aplicaciones disponibles en la red Internet; y el hipervínculo hacia la página web de ARCOTEL; es decir, NECUSOFT CIA. LTDA. **no ha desvirtuado los hechos indicados sobre ese particular, en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017.**"

Una vez analizadas las explicaciones esgrimidas por el Representante Legal de la compañía NECUSOFT CIA. LTDA. se establece que no sirven para desvirtuar la existencia del hecho que se le atribuye en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2018-0002; como consecuencia jurídica se establece que si existiría el hecho infractor y la responsabilidad de la expedientada en el mismo; 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."

No obstante, se debe considerar que 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.** 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.". El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 83 número 2, respecto a los atenuantes señala: "La concurrencia de atenuantes conforme lo previsto en el Ley. En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del número cuatro del artículo 130 de la LOT, para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de sanción; siempre y cuando se cumplan los demás requisitos previstos en la Ley para este efecto".

En relación a lo que establece el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, números 1, 3 y último inciso, en concordancia con el Art. 83 número 2 del Reglamento General *Ibidem*, respecto al atenuante número 1, se ha podido verificar que la compañía NECUSOFT CIA. LTDA. no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento administrativo sancionador; respecto al atenuante número 3 "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción", durante el periodo de evacuación de pruebas el área técnica ha verificado que al momento, la página web www.nettplus.net, del permisionario NECUSOFT CIA. LTDA., acorde a lo indicado mediante documentación ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E de 22 de enero de 2018, se encuentra dando cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Resolución 216-09-CONATEL-2009, a las cuales se hace referencia en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 08 de mayo de 2017; considerando que no se ha reportado que se haya causado daño técnico o afectación, se configurarían las circunstancias atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se abstenga de imponer la sanción pecuniaria que correspondería, por el hecho determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0498 de 8 de mayo de 2017 y atribuido a la expedientada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2018-0002.>>

3.4 ATENUANTES Y AGRAVANTES

En el presente caso se debe considerar lo que prevé el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los números 1, 3 y último inciso, en concordancia con el Art. 83 número 2 del Reglamento General *Ibidem*

En relación al atenuante número 1 del Art. 130, revisada la base informática denominada "Infracciones-Sanciones" de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones -ARCOTEL, cuya página impresa se agrega al expediente, se ha podido verificar que la Compañía NECUSOFT CIA. LTDA. no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador.

Respecto a la atenuante 3 del Art. 130, se ha verificado que la página web www.nettplus.net, del permisionario NECUSOFT CIA. LTDA., acorde a lo indicado mediante documentación ingresada con trámite ARCOTEL-DEDA-2018-001380-E de 22 de enero de 2018, se encuentra dando cumplimiento de las obligaciones establecidas en las Resolución 216-09-CONATEL-2009, a las cuales se hace referencia en el informe técnico IT-CZO6-C-2017-0498 de 08 de mayo de 2017.

No se advierte que se cumpla con ninguna circunstancia agravante conforme lo establece el Art. 131 de la Ley de la materia.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER los informes IT-CZO6-C-2018-0096 de 16 de febrero de 2018 e IJ-CZO6-C-2018-0077 de 20 de marzo de 2018, elaborados por las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, respectivamente.

Artículo 2.- DECLARAR que la Compañía **NECUSOFT CIA. LTDA.** con Registro Único de Contribuyentes Nro. 1191714268001, al no haber dado cumplimiento con las obligaciones establecidas en el Código 4.7 del Anexo 4, y en los números 5 y 9 del Anexo 2 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 incumplió lo dispuesto en los artículos 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que es responsable de la infracción tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- CONSIDERAR que la Compañía **NECUSOFT CIA. LTDA.** con Registro Único de Contribuyentes Nro. 1191714268001, en la presente causa ha cumplido con las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se abstenga de imponerle la sanción económica que corresponde al hecho infractor determinado en el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL Nro. AA-CZO6-2018-0002.

Artículo 4.- NOTIFICAR con la presente Resolución a la Compañía **NECUSOFT CIA. LTDA.** con Registro Único de Contribuyentes Nro. 1191714268001 en la dirección calle Sucre 11-56 entre Mercadillo y Azuay en la ciudad de Loja, provincia Loja.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Cuenca, a 20 de marzo 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

