

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2017-0059**ORGANISMO DESCONCENTRADO:
COORDINACIÓN ZONAL No. 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE
LAS TELECOMUNICACIONES – (ARCOTEL)****COORDINACIÓN ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES****Considerando:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA****1.1 TÍTULO HABILITANTE**

Sobre la base de la Resolución 360-08-CONATEL-2011 del Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) expedida el 28 de abril de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, confiere el Permiso para Prestación de Servicios de Valor Agregado de INTERNET a favor de la señora LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, el 27 de julio de 2011, vigente hasta el 27 de julio de 2021, inscrito en el Tomo 93 a fojas 9382 del Registro Público de Telecomunicaciones.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ5-2016-0781-M de fecha 30 de junio del 2016, remite a esta Unidad Jurídica, el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0250 de 14 de junio de 2016, el cual contiene el control realizado a través del sistema SIETEL, de la entrega de reportes con fecha 14 de junio de 2016, y concluye lo siguiente:

“CONCLUSIONES: *El Permisionario LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primero, segundo y cuarto trimestre del 2015 en las fechas máximas para hacerlo. (...)*”.

2. ACTO DE APERTURA

El 9 de mayo de 2017, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019, notificado en legal y debida forma a LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, el día 12 de mayo de 2017, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0514-OF del 9 de mayo de 2017, suscrito por el Ingeniero Diego Javier Salazar Saeteros, Coordinador Zonal 5.

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

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 ARCOTEL, con Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0064 de 8 de mayo de 2017, establece la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la señora LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, para lo cual relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0250 de 14 de junio de 2016, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme del análisis legal, que transcribo: **“4. ANALISIS JURÍDICO.-** Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0250 de 14 de junio de 2016, remitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2016-0781-M de 30 de junio del 2016, luego de la verificación en el sistema SIETEL,

La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes. (...)"

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

"Artículo 144.- Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) **5.** Ejercer el control técnico de los medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, **tales como los de audio y video por suscripción.** (...) **18.** Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)"

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015)

"Artículo 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas. // La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda."

"Artículo 81.- Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa. // (...)"

"Artículo 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios."

RESOLUCIONES ARCOTEL

RESOLUCIÓN 07-06-ARCOTEL-2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en Sesión Extraordinaria del día 9 de agosto de 2017, en el Artículo 2, resuelve: "Designar al Ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes."

La Circular Nro. **ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** de 10 de agosto de 2016 señala:

“Disposiciones específicas:

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

1. Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los “Directores Técnicos Zonales”, de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designe formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos.”

4. PROCEDIMIENTO

LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES

“Artículo 125.- Potestad sancionadora.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor.”

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN.

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

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

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...)

28. *Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes”*

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

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

ARCOTEL-CZO5-2017-0019, emitido el 9 de mayo de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

"(...) En respuesta al contenido del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO5-2017-0019, emitido con fecha 9 de mayo de 2017; dejo constancia que:

- 1. En repetidas ocasiones presento inconvenientes para subir los reportes al sistema SIETEL, ya que el mismo se queda cargando y no avanza.*
- 2. En repetidas ocasiones he presentado quejas por las faltas del sistema SIETEL a correos electrónicos de ARCOTEL e incluso mediante la opción de quejas en su propia página.*
- 3. El sistema SIETEL no funciona de manera adecuada en ningún navegador, y si buscan su historial de quejas y en correos encontrarán en diferentes fechas mis quejas.*
- 4. Entiendo que para ustedes como entidad es muy fácil revisar un sistema y decir "este SVA no cumplió con la fecha de reportes" pero deben revisar más a fondo para notar que yo misma he presentado quejas y que su sistema no funciona de manera adecuada; tener en cuenta para los reportes del 2016 y 2017 en las cuales sigo presentando problemas.*

Espero que dicha información sea revisada, y que no se me sancione por algo que no es culpa mía.

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Memorando ARCOTEL-CZ5-2016-0781-M de 30 de junio de 2016, Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0250 de 14 de junio de 2016, con sus anexos.

PRUEBAS DE DESCARGO

Se considera como prueba a favor de LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA lo manifestado en su escrito de contestación y sus pruebas presentadas como anexos al mismo, ingresados a la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL el día 17 de mayo de 2017.

7. MOTIVACIÓN

En relación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019, iniciado en contra LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, permissionaria de un Servicio de Valor Agregado de Internet, la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0125 de 28 de agosto de 2017, realiza el siguiente análisis:

"(...) 4. ANÁLISIS JURÍDICO

- a) No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.*
- b) Para poder realizar un análisis detenido de los argumentos de la defensa es necesario que se consideren las disposiciones Constitucionales, Legales y Contractuales inherentes.*

al respecto me permito adjuntar los correos entre el Ing. Matamoros quien elabora el informe y el Ing. Cristian Díaz administrador de la Información técnica en el SIETEL. Como resultado se puede observar que la Dirección Técnica de Control de Telecomunicaciones no puede certificar si lo que indica la concesionaria en su respuesta al acto de apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019 es prueba absoluta o no, debido a que no hay como acceder a la toda la información del servidor de correos IBM NOTES, por este motivo se sugiere salvo su mejor criterio resolver de forma favorable para la concesionaria.

- h) En virtud de la respuesta dada por parte de la Unidad Técnica, respecto a la contestación de la permisionaria, LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA; la Unidad Jurídica mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2017-1053-M de 31 de julio de 2017 solicitó una aclaración a lo alegado en dicha respuesta que consta en Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2017-0823-E de 20 de junio de 2017; a lo que en virtud de lo solicitado, la Unidad Técnica en Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2017-1175 de 25 de agosto de 2017, expresa lo siguiente:

“Los inconvenientes que menciona la Sra. Patricia Londoño se refieren al sistema SIETEL y su acceso respectivo, ningún técnico de la Coordinación Zonal 5 tiene acceso a la bandeja de entrada del correo electrónico valoragregado@arcotel.gob.ec, correo al cual remiten los inconvenientes detectados los usuarios de este sistema.

El Ing. Christian Díaz de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones es el único servidor al que le llegan los correos electrónicos de la bandeja de entrada de valoragregado@arcotel.gob.ec, quién remitió una respuesta a los inconvenientes que indicaba la Sra. Patricia Londoño, en referencia a los correos electrónicos que la Sra. Patricia Londoño hace mención en el proceso en cuestión. A este respecto se anexa al presente, la contestación del Ing. Christian Díaz realizada mediante correo electrónico.

De lo anteriormente mencionado, el área técnica no puede generar un criterio técnico respecto a la contestación de la Sra. Patricia Londoño.”

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ACOGER el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0125 de 28 de agosto de 2017, elaborado por la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal No. 5 de la ARCOTEL.

ARTÍCULO 2.- DISPONER EL ARCHIVO del presente procedimiento administrativo sancionador, iniciado mediante Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019, en contra de LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, permisionaria de un Sistema de Valor Agregado de Internet.

ARTÍCULO 3.- NOTIFICAR esta Resolución a LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA, permisionaria de un Sistema de Valor Agregado de Internet, con RUC 0928941277001, en su domicilio ubicado en Villa Club, etapa Júpiter, manzana 3, villa 3, provincia del Guayas; a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Coordinación Técnica de Control, a la

concluye que: **“El Permisionario LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primero, segundo y cuarto trimestre del 2015 en la fecha máxima para hacerlo”**. De confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la permitida, podría incurrir en la infracción de primera clase, tipificada en el **Artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, a la que le corresponde aplicar la sanción tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley ibidem.

3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

3.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

Quien suscribe tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según Acción de Personal No. AR-006, de fecha 14 de agosto de 2017, que rige a partir del 15 de agosto de 2017.

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, (...)”.

“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 (Tercer Suplemento RO. No. 439 de 18 de febrero de 2015)

“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad. El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.

RESOLUCIÓN No. 04-03-ARCOTEL-2017

Mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resuelve expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial Edición Especial No. 13 de 14 de junio de 2017, en el que, entre otros se establece:

Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

*(...) Artículo 8.- De la Estructura Orgánica
La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por: (...)*

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1 PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

2.1.1.1.1. Gestión Zonal.

II. Coordinador/a Zonal

(...)

j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.

(...)

2.2 PROCESO SUSTANTIVO 2.2.1 Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal

II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal"

(...)

7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.

(...)

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-0655 de 10 de agosto de 2016

"Artículo 14 A LOS COORDINADORES ZONALES Y OFICINAS TECNICAS.- (...)

b) Suscribir los documentos necesarios para la gestión de la Coordinación y/u Oficina Técnica en el ámbito de su competencia.

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

IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN

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

"Artículo 117.- Infracciones de primera clase (...)

b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...) 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 en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos."*

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

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

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

"Artículo 122.- Monto de referencia

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. // Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

a) *Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.*

(...)

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores."

6. ANALISIS DE FONDO

CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

a) El 17 de mayo de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-007658-E, la señora Londoño Chaparro Patricia, dio contestación al Acto de Apertura No.

- c) *La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, en su artículo 76, cuyo número 7 letra l) dice: "Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados".*
- d) *Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0250 de 14 de junio de 2016, reportado con Memorando ARCOTEL-CZ5-2016-0781-M de 30 de junio de 2016, la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones indicó lo siguiente: "El Permisionario LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primero, segundo y cuarto trimestre del 2015 en las fechas máximas para hacerlo. (...)"*; conducta con la cual, la permisionaria LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA., no habría cumplido con lo dispuesto en el artículo 117, letra b numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- e) *De conformidad a lo establecido en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se dio apertura al término de prueba de 15 días, y posteriormente 15 días hábiles para la evacuación de pruebas.*
- f) El día 17 de mayo de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-007658-E, la señora Londoño Chaparro Patricia, dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019, emitido el 09 de mayo de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

(...) En respuesta al contenido del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO5-2017-0019, emitido con fecha 9 de mayo de 2017; dejo constancia que:

- 1. En repetidas ocasiones presento inconvenientes para subir los reportes al sistema SIETEL, ya que el mismo se queda cargando y no avanza.*
- 2. En repetidas ocasiones he presentado quejas por las faltas del sistema SIETEL a correos electrónicos de ARCOTEL e incluso mediante la opción de quejas en su propia página.*
- 3. El sistema SIETEL no funciona de manera adecuada en ningún navegador, y si buscan su historial de quejas y en correos encontrarán en diferentes fechas mis quejas.*
- 4. Entiendo que para ustedes como entidad es muy fácil revisar un sistema y decir "este SVA no cumplió con la fecha de reportes" pero deben revisar más a fondo para notar que yo misma he presentado quejas y que su sistema no funciona de manera adecuada; tener en cuenta para los reportes del 2016 y 2017 en las cuales sigo presentando problemas.*

Espero que dicha información sea revisada, y que no se me sancione por algo que no es culpa mía.

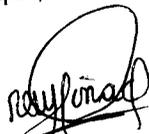
- g) *La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, respecto de lo manifestado por la señora Londoño Chaparro Patricia, expresa lo siguiente:*

-En virtud de la contestación ingresada en esta Coordinación Zonal 5, por la señora LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-007658-E de fecha 2017-05-17, dentro del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0019,

Coordinación General Administrativa Financiera, a la Coordinación General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y a las Unidades: Técnica, Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

La presente Resolución es de ejecución inmediata, conforme lo dispone el artículo 132, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Dada y firmada en la ciudad de Guayaquil, el 28 de agosto de 2017.



Ing. Gina Freire

COORDINADOR ZONAL 5 (E)

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Abg. VC
Exp. 024-2017 LONDOÑO CHAPARRO PATRICIA