



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ5-2016- 0020

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE LA COMPAÑÍA GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A., PERMISIONARIA DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO, EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, NO CUMPLIÓ CON LO ESTABLECIDO EN LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 DE 29 DE JUNIO DE 2009 "PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET".

I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1. ADMINISTRADO

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 30 de agosto de 2010, previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, otorgó a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, representada legalmente por el señor John Alex Ortega Pauta, el Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, cuya duración es de diez años, contados a partir de la fecha de otorgamiento del permiso mencionado.

El 22 de enero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021, notificada en legal y debida forma el día 29 de enero del 2016 a las 16:30 PM, mediante oficio Nro. ARCOTEL -CZ5-2016-0109-OF del 25 de enero de 2016 a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.** Permisoria de SVA – representada legalmente por el señor JOHN ALEX ORTEGA PAUTA.

1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

El procedimiento administrativo sancionador se instruyó con sustento en el memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0502-M de 30 de Junio del 2015, e Informe Técnico No. IT-IRC-C-2015-0305 del 9 de Junio del 2015, que contiene los resultados detectados a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, permisoria del Servicio de Valor Agregado. La Unidad de Control de Servicios de Telecomunicaciones Costa en el informe técnico concluyó lo siguiente:

"(...) El Permisario GOLDSOFT SUPREMACIA (sic) SISTEMATICA (sic) S.A. no subió los Reportes de Calidad correspondientes al primer (...) segundo, tercero y cuarto trimestre del 2014".

1.3. COMPETENCIA

El suscrito tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según delegación conferida mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de fecha 16 de junio del 2015.

1.3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

Art. 83, numeral 1: "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. 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."

1.3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Art. 125, inciso primero.- "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."

Art. 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."

El artículo 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia. Entre las cuales se encuentran:

"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."

h5



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

Disposición Final Primera.- “Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

1.3.3. RESOLUCIÓN NO. 001-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

“Artículo 2.- Aprobar la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentada con el informe técnico señalado en el artículo precedente, conforme consta del Anexo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el Artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales Técnicas y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda. (...). (Subrayado fuera del texto original)

El numeral 8 de las **“CONCLUSIONES”** del Informe Técnico para la Aprobación de Estructura Organizacional Temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL”, de la Resolución Ibídem señala:

“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución:

- a) Garantizar la prestación de los servicios y la entrega de los productos que provean a sus usuarios de la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, mediante la cual se aprueba los “Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet”, que contiene el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del SVA de Internet, en la que se determina que los operadores deben presentar la siguiente información:

ANEXO 4

Información Semestral

CÓDIGO 4.1 Relación con el cliente

Información Trimestral

CÓDIGO 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes

CÓDIGO 4.4 Porcentaje de reclamos de facturación

CÓDIGO 4.5 Tiempo promedio de relación de averías efectivas

CÓDIGO 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente

Conforme a lo establecido en el artículo 28, letra h de la Ley Especial de Telecomunicaciones, se constituye como infracción: *"h) Cualquier otra forma de incumplimiento o vinculación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones"*.

El artículo 29 de la Ley Especial de Telecomunicaciones determina: *"SANCIONES.- La persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados será sancionada por las autoridades indicadas en el artículo 30 con una de las siguientes sanciones según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión:*

- a) Amonestación escrita;*
- b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales;*
- c) Suspensión temporal de los servicios;*
- d) Suspensión definitiva de los servicios; y,*
- e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas"*.

1.3.4. RESOLUCIÓN 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: *"Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva 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."*

El Coordinador Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para conocer y resolver el presente procedimiento administrativo sancionatorio, conforme la Acción de Personal No. 23 del 13 de marzo de 2015, y Resolución ARCOTEL-2015-00132 de fecha 16 de junio de 2015.

1.3.5. DELEGACIÓN (Resolución ARCOTEL-2015-00132)

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015, la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De La Torre en calidad de Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resuelve *"Delegar a las distintas unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quienes ejercerán las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes, de manera particular, Sustanciar y resolver, en primera instancia, de ser el caso, los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción"*.



h

CRITERIO JURÍDICO No. ARCOTEL –DJCE-2015-0052.

Con el propósito de unificar criterio a nivel Nacional, respecto a la detección de presuntas infracciones cometidas antes de la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuyo control ha sido posterior a la vigencia de la citada Ley; la Dirección Jurídica de Control del Espectro Radioeléctrico y Servicios de Radiodifusión por suscripción, en conjunto con la Dirección Jurídica de Control de Servicios de Telecomunicaciones emitieron el **Criterio Jurídico No. ARCOTEL-DJCE-2015-0052 de fecha 10 de diciembre de 2015**, en el que concluyen: “(...) en los casos consultados y similares al presente análisis deberán aplicar al procedimiento administrativo sancionador, la infracción, la sanción y la normativa jurídica vigente a la fecha de la comisión de la presunta infracción, sobre aquellas conductas u omisiones anteriores a la expedición de la Ley Orgánica de telecomunicaciones y cuyo control sea posterior a la entrada en vigencia de la LOT.”

En tal virtud, esta Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de su atribución de control determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, deberá iniciar el correspondiente procedimiento de juzgamiento administrativo sancionatorio, tomando en cuenta los procedimientos previstos en la legislación anterior, así como las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la supuesta infracción, contempladas en la Ley Especial de Telecomunicaciones, su Reglamento General y el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador expedido mediante Resolución No. ST-2013-0026, aunque su control haya sido posterior a la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada el 18 de febrero de 2015, en cumplimiento al Criterio Jurídico No. ARCOTEL-DJCE-2015-0052 de fecha 10 de diciembre de 2015.

1.4. PROCEDIMIENTO

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa que: “*En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1 Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3.-Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. (...) 7.-El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa. c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. h) Presentar en forma verbal y escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...) j. Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. (...)*”

El artículo 83 de la Norma Suprema dispone: “*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.*”





1.5. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO / INFRACCIÓN.

Del texto de la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021 de fecha 22 de enero de 2016, se determina que el incumplimiento motivo de este proceso administrativo sancionador en contra de la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, permissionaria de SVA, se originó por la falta de cumplimiento al no haber presentado los Reportes de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 correspondientes Todos los Trimestres del 2014, en los formatos establecidos por la ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, por lo que incumplió con lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; e incurrió en una la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

II. ANÁLISIS DE FONDO

2.1. BOLETA ÚNICA

El 22 de enero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021, notificada en legal y debida forma el día 29 de enero del 2016, a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, por considerar que: "(...) la permissionaria, la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, al no haber presentado los Reportes de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 correspondientes **Todos los Trimestres del 2014**, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación; estaría incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; y, que de determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la Permissionaria, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones (...)."

2.2. ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

El señor JOHN ALEX ORTEGA PAUTA, en su calidad de Gerente General de la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.** dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021 de fecha 22 de enero de 2016, que ingresó a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante hoja de trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-002383-E el día 12 de febrero de 2016, en la que expresa lo siguiente: "**JOHN ALEX ORTEGA PAUTA**, en mi calidad de Gerente General de la compañía **GOLDSOFT S.A.**, dentro del procedimiento administrativo sancionar (sic), que he sido notificado mediante **boleta Unica** (sic) **No. ARCOTEL-CZS-2016-0021**, ante usted y con el debido respeto comparezco y digo lo siguiente:

*Con fecha 29 de Enero del 2016, se ha notificado en la oficina de mi representada con la **Boleta Unica** (sic) **No. ARCOTEL-CZS-2016-0021**, con el inicio de este proceso, por lo que estando dentro del termino (sic) de ley, tengo a bien manifestar lo siguiente.*

Que analizando la notificación a través de la Boleta Unica (sic), que he recibido he podido observar que el inicio de este proceso es debido a la no presentación de los



reportes de calidad para la provisión (sic) del servicio de valor agregado de internet con la información de los parámetros de cálculos mensual, identificados con los códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 que corresponde de todos (sic) los trimestres (sic) del 2014 dentro de los quince días posteriores al trimestre en evaluación, por lo que se supuestamente estaría incurriendo (sic) en las infracciones (sic) del artículo 28 literal h) de la Ley Especial de telecomunicación (sic).

Mi representada durante el periodo 2013 paso un graves (sic) perjuicios en todos los aspectos, e incluso fui objeto de un intento de secuestro, tentativa de asesinato, robo de equipos y documentación a la compañía, lo que nos creo (sic) un total desface (sic) no solo en la parte económica, sino que también personas inescrupulosas realizaron el uso de nombres falsos, es decir que utilizaban (sic) el nombre comercial de GOLDSOFT S.A para perjudicar a diversas compañías con la cual elaboraban contratos, recibos y facturas, en la que incluso utilizaban equipos de la compañía, para realizar actos que perjudicaron a la institución, de lo cual se presento la respectiva denuncia en la fiscalía de lo Penal y de lo cual se hizo conocer a la Secretaria nacional de Telecomunicaciones (SENATEL) con fecha 16 de agosto del 2013, y en la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la intendencia regional costa, con fecha 20 de agosto del 2013 a las 13h25.

Esta situación ha ocasionado que GOLDSOFT S.A en el año 2014 estuvo en una situación financiera y técnica al borde la quiebra, con la sustracción de documentación, en la que incluso no teníamos la capacidad económica para cubrir los sueldos de los colaboradores, por lo que nos impidió poder cumplir con los reportes de calidad para la provisión (sic) del servicio de valor agregado de internet, por los trimestres del 2014.

PETICION CONCRETA:

SEÑOR INTENDENTE REGIONAL COSTA, si bien es cierto no es causa o justificación (sic) por el incumplimiento de la entrega de los reportes en su debida oportunidad, pero también es cierto que no podíamos cumplir (sic) en su debida oportunidad por el perjuicio que fuimos objeto en el año 2013.

Por tal antecedentes le pido a usted de la manera mas (sic) comedida, que se acoja favorablemente el descargo y las pruebas que estoy adjuntando, y no se proceda a sancionar a GOLDSOFT S.A debido a quien (sic) recién estamos estabilizándonos estructural, financiera y técnicamente. Ofreciendo ponernos al día (sic) en lo que no se pudo realizar en el término que ley lo permite"

2.3. PRUEBAS

Pruebas de cargo:

En el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), presenta como prueba de cargo el Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0502-M de 30 de Junio del 2015, e Informe de Control Técnico No. IT-IRC-C-2015-0305 del 9 de Junio del 2015.

Pruebas de descargo:

Se considera como prueba a favor el escrito presentado por el señor JOHN ALEX ORTEGA PAUTA, representante legal de la compañía GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A., mediante hoja de trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-002383-E el día 12 de febrero de 2016

2.4. MOTIVACIÓN

ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN A LA BOLETA ÚNICA.-

“Que, dentro del presente proceso administrativo, en aplicación de las disposiciones constitucionales antes transcritas, se ha asegurado el derecho al debido proceso y garantizado el derecho a la defensa de la presunta infractora, siguiendo el procedimiento legal y reglamentario en materia de telecomunicaciones, estableciendo la debida separación entre la fase instructora y resolutoria; para lo cual en la primera fase se garantizó en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021 de fecha 22 de enero de 2016, al presunto infractor el derecho a ser notificado del hecho que se le atribuye, de la infracción que tal hecho pueda constituir y de la sanción que, de ser el caso, se le pudiera imponer, así como de la identidad del instructor y de la delegación de atribuciones a las distintas Unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que le da la competencia. Adicionalmente, se expresó el derecho a formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico que resulten procedentes, para lo cual se le concedió el término de 8 días. Finalmente, se debe indicar que en el inicio del presente proceso administrativo y durante su tramitación se respetó la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa (...)

La Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, respecto de lo manifestado por el señor John Alex Ortega Pauta, expresa lo siguiente:

- *El permisionario ha presentado pruebas junto a su escrito de contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021 de fecha 22 de enero de 2016, que no justifican la falta de entrega de la información de Reportes de Calidad correspondiente a los Cuatro Trimestres del 2014. Esta obligación que consta dentro en el Anexo 4, definido como “Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet” de su Permiso para la instalación, operación y explotación del Servicio de Valor Agregado de acceso a la red INTERNET celebrado el 30 de agosto de 2010, y según lo dispuesto en la **Resolución 216-09-CONATEL-2009**.*
- *El permisionario debió hacer la entrega de esta información a la extinta SUPERTEL, por medio del Sistema SIETEL. Si el permisionario se encontraba imposibilitado de hacer esta entrega, debió delegar a una persona encargada, pero de ninguna manera debió haber dejado de cumplir con una de sus obligaciones como prestador de SVA.*

*De los antecedentes expuestos, se desprende que el hecho de la infracción imputada a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.** representada legalmente por el señor JOHN ALEX ORTEGA PAUTA, permisionaria de Servicio de Valor Agregado, en el presente procedimiento administrativo sancionador, se instruyó*

en base al Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0502-M de 30 de Junio del 2015, e Informe de Control Técnico No. IT-IRC-C-2015-0305 del 9 de Junio del 2015, por haber incurrido en el incumplimiento de una de sus obligaciones.

(...) **CONCLUSIÓN** (...) la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 (ARCOTEL) considera que la permisionaria, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, no presentó una prueba que contradiga la existencia del hecho que se le atribuye en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2016-0021 de fecha 22 de enero de 2016, puesto que se ha confirmado la falta de cumplimiento por parte de la permisionaria, al **no haber presentado los Reportes de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, con la información de los parámetros de cálculo mensual, identificados con los Códigos: 4.2, 4.4, 4.5 y 4.7 correspondientes a Todos los Trimestres del 2014, dentro de los primeros 15 días siguientes al trimestre en evaluación** en los formatos establecidos por la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, incumpliendo lo dispuesto en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; por lo que, incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que constituye como infracción: **"Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones"**, a la cual le correspondería una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem."

2.5. ANÁLISIS DE REINCIDENCIA

Revisados los archivos de la ex SUPERTEL y los de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), se ha verificado que la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, permisionaria de SVA no ha sido sancionada con anterioridad por la misma causa dentro de los últimos 6 meses.

2.6. ATENUANTES Y AGRAVANTES

Conforme, lo establecido en el artículo 29 de la Ley especial de Telecomunicaciones, para determinar el monto de la sanción se debe observar lo siguiente: a) La gravedad de la falta. b) El daño producido. c) **La reincidencia en su comisión.**

Con este sustento, se debe considerar como un accionar a favor de la permisionaria, el no ser reincidente en el incumplimiento de esta infracción.

I. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL),

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Jurídico No. IJ-CJR-2016-0102 de 15 de febrero de 2016, suscrito por la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, el Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2015-0502-M de 30 de Junio del 2015, e Informe de Control Técnico No. IT-IRC-C-2015-0305 del 9 de Junio del 2015, emitidos por La Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 5.





Artículo 2.- DECLARAR que la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, al no cumplir con la entrega de los reportes de calidad correspondientes a Todos los Trimestres del 2014 en los formatos establecidos por las extintas Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y Superintendencia de Telecomunicaciones con una periodicidad trimestral, a partir de su inicio de operaciones, inobservó lo previsto en el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet; de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.** la sanción aplicando el 10% de rebaja del total de la sanción correspondiente, considerando que el permisionario tiene 1 accionar a su favor dentro del presente procedimiento sancionador, por lo que se impone la sanción económica de Cuarenta y Cinco Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD \$180.00 (CIENTO OCHENTA DÓLARES 00/100), prevista en el artículo 29 literal b) de la Ley Especial de Telecomunicaciones. Valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa (Recaudación) de la Coordinación Zonal 5 de ARCOTEL, en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- DISPONER a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, que en adelante cumpla estrictamente con la obligación establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el Anexo 4 Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet.

Artículo 5.- NOTIFICAR esta Resolución a la compañía **GOLDSOFT SUPREMACÍA SISTEMÁTICA S.A.**, permisionaria del Servicio de Valor Agregado (SVA), cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC No. 0992254513001, en su domicilio Sauces 9, mz. 549 villa 17 – 18, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas; o, dirección de correo electrónico ortegaj40@hotmail.com; a las Unidades: técnica, jurídica y financiera de la Coordinación Zonal 5, y a la Secretaría General de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).



Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Guayaquil,

01 MAR 2016

Ing. Luis Méndez Cabrera
INTENDENTE REGIONAL COSTA
COORDINADOR ZONAL 5

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

 
Ab. Melina Larrea /Ab. Raúl Cordero