

## RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2015-CZ2-0021

POR LA QUE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL, RESUELVE SOBRE EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO POR LA NO ENTREGA DE REPORTES DETERMINADOS EN LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009.

### I CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

#### 1.1.- ADMINISTRADO:

El 30 de julio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, otorgó el permiso de Valor Agregado, a favor de SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN

El 29 de septiembre de 2015, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-0010, notificada al Permisionario del Servicio de Valor Agregado SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, el 2 de octubre de 2015, conforme lo señala la Unidad Administrativa de la Coordinación Zonal 2, en memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0686-M, de 7 de octubre de 2015.

**1.2.- ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.-** La Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0211-M, de 16 de junio de 2015, presenta el Informe Técnico de Inspección No. IT-IRN-C-2015-0689, de 14 de mayo de 2015, realizado luego de la verificación a los registros de la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, estableciendo que el permisionario del Servicio de Valor Agregado **SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN**, no ha entregado los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes a los siguientes períodos:

- *Tercer y Cuarto trimestre del año 2013, para los parámetros: “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, “Porcentaje de reclamos de facturación”, “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, “Porcentaje de módems utilizados”, “Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente”; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución;*
- *Segundo Semestre del año 2013 para el parámetro “Relación con el cliente”; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado referente a la entrega de reportes de usuarios y facturación correspondientes al tercero y cuarto trimestre del año 2013.*

Posteriormente la citada Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0308-M, de 13 de julio de 2015, presenta el Informe Técnico de Inspección No. IT-CZ2-C-2015-0779, de 15 de junio de 2015, realizado luego de la verificación a los registros de la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, estableciendo que el permisionario del Servicio de Valor Agregado **SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN**, no ha entregado los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes a los siguientes períodos:

- *Primero, segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución;*
- *Primer y Segundo Semestre del año 2014 para el parámetro "Relación con el cliente"; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado, esto es, los reportes de usuarios y facturación correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015.*

Por lo expuesto, a lo largo del procedimiento se debe comprobar la comisión del hecho imputado es decir la no entrega de los reportes referidos, lo cual le haría incurrir en lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del hecho presumiblemente infractor, que determinaba como infracción en su Art. 28 literal h): "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, con el objeto de garantizar el servicio que presta reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...".

### **1.3.- COMPETENCIA:**

#### **1.3.1 Constitución de la República del Ecuador:**

*"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, (publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015**

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, creó 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 referida norma, determina que 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 125 de la norma *Ibídem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá *“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”*, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador;

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

Las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina lo siguiente:

**“Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción.** (Lo resaltado y subrayado es añadido).

**“Sexta.- El directorio de la agencia de regulación y control de las telecomunicaciones con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de regulación, administración, gestión y control, aprobará una estructura temporal de la agencia bajo las denominaciones que corresponda a la nueva institucionalidad. (...)** (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 inmuebles activos y positivos, así como los derechos y obligaciones correspondientes a dichas entidades pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”.

#### **Resoluciones de ARCOTEL**

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo del 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 (...)

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

**“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución”**

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

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo del 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.”*

En base al artículo 3 de la Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, emitida por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se delega a la Directora Ejecutiva para que en base a la estructura temporal aprobada defina las competencias y atribuciones para los diferentes órganos desconcentrados, por lo que la Ing. Ana Proaño de la Torre emite la Resolución ARCOTEL-2015-0132, publicada en el Registro Oficial N° 541, del sábado 11 de julio del 2015, en cuyo artículo 5 dispone:

**“ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.**

*La gestión desconcentrada de la ARCOTEL, estará a cargo de las unidades desconcentradas, que estarán conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas, y tendrán las siguientes atribuciones:*

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución Mo. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Norte y para efectos de aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, la Disposición General Primera, determina que se tomen como equivalentes los términos *“Intendencia Regional Norte”* con *“Coordinación Zonal 2”*.

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

**1.4 PROCEDIMIENTO**

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador preceptúa: *“En todo proceso en el que se determine derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurara 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 sancionado por un acto u omisión que, el momento de cometerse, no este tipificado en la ley como infracción penal administrativa o de otra naturaleza; y se le aplicara una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Solo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio del 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 a 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 *ibidem* indica "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y 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."

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 31 y 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, en concordancia con lo previsto de las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respetando las garantías del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador por tanto, no se ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda incidir en la resolución del presente caso, por lo que se declara su validez.

### 1.5- PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

Del texto de la Boleta Única **No. ARCOTEL 2015- CZ2-0010**, se determina que el presunto incumplimiento motivo de este procedimiento se da por cuanto el permisionario del Servicio de Valor Agregado **SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN**, no ha entregado los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes al Tercer y Cuarto trimestre del año 2013, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución; Segundo Semestre del año 2013 para el parámetro "Relación con el cliente"; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado referente a la entrega de reportes de usuarios y facturación correspondientes al tercero y cuarto trimestre del año 2013. Primero, segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución. *Primer y Segundo Semestre del año 2014 para el parámetro "Relación con el cliente"*; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado, esto es, los reportes de usuarios y facturación correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015.

## II. ANÁLISIS DE FONDO

**2.1. BOLETA ÚNICA.-** con Informe jurídico ARCOTEL 2015-JCZ2-B-2015-00010, de 28 de septiembre de 2015, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, una vez efectuado el análisis que relaciona los hechos determinados en los Informes Técnicos de Inspección Nos. IT-IRN-C-2015-0689, de 14 de mayo de 2015, e IT-CZ2-C-2015-0779, de 15 de junio de 2015, con las normas jurídicas pertinentes, del que se transcribe lo siguiente: ANÁLISIS JURÍDICO.- El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, la normativa impone obligaciones que son de forzoso e ineludible cumplimiento porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta el permisionario de Valor Agregado, SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, que entre una de las normas reglamentarias de estricto cumplimiento es el Reglamento de Servicios de Valor Agregado, que señala "Art. 37.- *“La operación de servicios de valor agregado **está sujeta a las normas de regulación, control y supervisión, atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con las potestades de dichos organismos establecidas en la ley.**”*. (el resaltado me pertenece); en caso de que luego del procedimiento administrativo sancionador, se demuestre que el referido permisionario, no ha entregado los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes a los siguientes períodos: Tercer y Cuarto trimestre del año 2013; y, Primero, Segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014 y Primer trimestre del año 2015 para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución del Segundo Semestre del año 2013 y Primer y Segundo Semestre del año 2014 para el parámetro "Relación con el cliente"; y adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado referente a la entrega de reportes de usuarios y facturación correspondientes al Tercer y Cuarto trimestre del año 2013 y Primer, Segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014, además del Primer trimestre del año 2015; por lo cual y subsumiendo con lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del hecho presumiblemente infractor, que determinaba como infracción en su Art. 28 literal h): *“Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, con el objeto de garantizar el servicio que presta reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...”*; en el caso, de que luego del procedimiento administrativo sancionatorio, se declare la responsabilidad de la infracción imputada; la sanción que se impondría se encuentra tipificada en la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, vigente a la fecha en que sucedió el hecho presumiblemente infractor, que prescribe: "Art. 29.- 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”*..

## 2.2.- ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

En la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, en calidad de permisionario del SVA, no ha comparecido, dentro del procedimiento administrativo sancionador, iniciado el 29 de septiembre de 2015, con la emisión de la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00010, que fuera notificada en debida forma el 2 de octubre de 2015, lo cual debe ser considerado como negativa pura y simple de los fundamentos de hecho y fácticos, señalados en este procedimiento administrativo.

**2.3.- PRUEBAS.-** La Constitución de la República, ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: “h) *Presentar de forma verbal o 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***”, lo cual es recogido en el artículo 118 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, que *disponía: “Se admitirán los medios de prueba establecidos en la ley común”. El artículo 39 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, señala que los medios de prueba de que se podrá hacer uso en este juicio serán los mismos que establece el Código de Procedimiento Civil, excepto la confesión judicial. Estas normas que son observadas en el procedimiento administrativo sancionador Por tanto, constituyen medios de prueba los instrumentos públicos, instrumentos privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Los Informes Técnicos son instrumentos públicos conforme lo previsto en el artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.*

*En orden a lo expuesto, las pruebas aportadas y consideradas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador son:*

### PRUEBAS DE CARGO

1.- La Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante memorando Nos. ARCOTEL-CZ2-2015-0211-M y ARCOTEL-CZ2-2015-0308-M, de 16 de junio de 2015 y 13 de julio de 2015 respectivamente, presenta los Informes Técnicos de Inspección No. IT-IRN-C-2015-0689 de 14 de mayo de 2015 e IT-CZ2-C-2015-0779 de 15 de junio de 2015, realizados luego de la verificación a los registros del Sistema SIETEL, estableciendo que el permisionario del Servicio de Valor Agregado **SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN**, no ha entregado los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes a los siguientes períodos: Tercer y Cuarto trimestre del año 2013, para los parámetros: “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, “Porcentaje de reclamos de facturación”, “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, “Porcentaje de módems utilizados”, “Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente”; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución; Segundo Semestre del año 2013 para el parámetro “Relación con el cliente”; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo

estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado referente a la entrega de reportes de usuarios y facturación correspondientes al tercero y cuarto trimestre del año 2013. Primero, segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución. *Primer y Segundo Semestre del año 2014 para el parámetro "Relación con el cliente"*; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado, esto es, los reportes de usuarios y facturación correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015.

2.- Boleta Única No. ARCOTEL 2015- CZ2-00010; y,

3.- La razón de notificación.

#### **PRUEBAS DE DESCARGO**

1.- No se ha dado contestación a la Boleta Única ARCOTEL 2015- CZ2-00010, emitida por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con la cual SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, responda con argumentos justificativos, respecto a los cargos imputados.

#### **2.4.- MOTIVACIÓN:**

##### **PRIMERO.- ANÁLISIS JURÍDICO.-**

En relación a la negativa pura y simple de SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, la Unidad Jurídica de Control de las Telecomunicaciones de la Coordinación Zonal 2, en Informe Jurídico **ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0021**, de 6 de noviembre de 2015, realiza el siguiente análisis:

El presente procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra I), de la Constitución de la República que expresa: "**Art. 76.- [Garantías básicas del derecho al debido proceso].-** *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: 7. El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: I) 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.*";

a.- La no comparecencia al procedimiento por parte de SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, dentro del término para hacerlo, se la toma en cuenta, como negativa pura y simple de los hechos imputados por esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

b.- 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;

c.- Para poder realizar un análisis más profundo de las constancias procesales existentes en el presente expediente es necesario considerar las siguientes disposiciones legales:

Constitución de la República.

"El Art. 11, declara: **El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:** (...) 9. **El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.** El Estado, sus delegatarios, **concesionarias** y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, **estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones** de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El numeral 1 del artículo 83, dispone que: "*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***".

d.- Sobre la base de los antecedentes antes descritos y razonados, así como también del análisis a las pruebas de cargo y ninguna de descargo aportadas por SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador; respecto del hecho imputado en la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00010, lo cual debe ser considerado como negativa pura y simple de los fundamentos de hecho y fácticos, señalados en este procedimiento administrativo por lo que aplicando el aval de presunción de responsabilidad y legitimidad de la que gozan los actos administrativos, y con la prueba aportada en el ámbito técnico que incluye, análisis y cálculos, se demuestra fáctica y técnicamente, que durante el término que la Ley determina para presentar pruebas o desvirtuar el hecho imputado, el expedientado al no contestar ni esgrimir defensa alguna, simplemente ha negado pura y simplemente el hecho; lo cual no desvirtúa ni justifica el hecho imputado, materia del presente procedimiento administrativo sancionador, cuyo accionar se adecúa a lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del hecho presumiblemente infractor, como infracción tipificada en su Art. 28 literal h): "*Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, con el objeto de garantizar el servicio que presta reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...*";

**2.5 ANÁLISIS DE REINCIDENCIA.-** De la revisión de los archivos de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, no existen procedimientos administrativos sancionatorios con identidad de causa y efecto.

**2.6 ATENUANTES Y AGRAVANTES.-** Los hechos fácticos respecto del permisionario del SVA, SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, no permiten considerar ninguna circunstancia atenuante, además de la no reincidencia, que permita regular la sanción correspondiente.

### III. 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, constante en memorando No. ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0021, de 6 de noviembre de 2015, de la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 2.- DECLARAR** que SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, con RUC 1712015120001, no entregó los reportes determinados en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes a los siguientes períodos: Tercer y Cuarto trimestre del año 2013, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución; Segundo Semestre del año 2013 para el parámetro "Relación con el cliente"; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado referente a la entrega de reportes de usuarios y facturación correspondientes al tercero y cuarto trimestre del año 2013. Primero, segundo, Tercer y Cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015, para los parámetros: "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "Porcentaje de reclamos de facturación", "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", "Porcentaje de módems utilizados", "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente"; y para la Obligación del proveedor de SVA de Internet constante en el numeral 8 del Anexo 2 de la mencionada Resolución. *Primer y Segundo Semestre del año 2014 para el parámetro "Relación con el cliente"*; adicionalmente, el citado permisionario no ha presentado lo estipulado en la Cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado, esto es, los reportes de usuarios y facturación correspondientes al primer, segundo, tercer y cuarto trimestre del año 2014, además del primer trimestre del año 2015. Sin justificar el hecho infractor, imputado en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión de la Boleta Única ARCOTEL 2015- CZ2-00010, adecuando por tanto su conducta a lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del hecho infractor, como infracción tipificada en su Art. 28 literal h): *"Cualquier otra forma de incumplimiento o*

*violación de las disposiciones legales, con el objeto de garantizar el servicio que presta reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...”.*

**Artículo 3.- IMPONER** a SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, con RUC 1712015120001, conforme lo prescribe el artículo 30 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, graduando la sanción prevista en el literal b) del Art. 29 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, en 25 Salarios Mínimos Vitales Generales; esto es, CIEN DÓLARES (USD 100), por haber incurrido en la Infracción del literal h) del Art. 28 de la Ley Especial de Telecomunicaciones; tomando como atenuante, no existir reincidencia en el hecho infractor.

**Artículo 4.- DISPONER** a SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, que opere de acuerdo a su permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado de Internet, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y Ordenamiento Jurídico Vigente

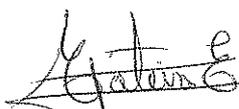
**Artículo 5.- CONCEDER** a SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, el plazo de treinta días contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución para que cancele el valor de la sanción impuesta en el artículo 3, en la oficinas de la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, situadas en la Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel del Distrito Metropolitano de Quito. El no acatamiento de esta resolución dará lugar al cobro en la vía coactiva.

**Artículo 6.- INFORMAR** a SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, con domicilio en la calle Juan León Mera, lote No. 3 y Simón Bolívar, de la parroquia de Alangasí, Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha; que esta resolución puede ser impugnada en sede administrativa vía apelación o en vía contencioso administrativa de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**Artículo 7.- NOTIFICAR** esta Resolución a SALAS ATAHUALPA HECTOR IVÁN, en su domicilio ubicado en la calle Juan León Mera, lote No. 3 y Simón Bolívar, de la parroquia de Alangasí, Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha,

#### **Notifíquese y Cúmplase**

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 9 de noviembre de 2015

  
Ing. Miguel Jativa Espinosa

**INTENDENTE REGIONAL - COORDINADOR ZONAL 2**  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(ARCOTEL)



(COPIA)

  
Eduardo Carrión.  
6 de noviembre de 2015.

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel. T. (593) 2272-180  
1800 567 567