

RESOLUCION No. ARCOTEL-2015-CZ2-0030

POR LA QUE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES-ARCOTEL, RESUELVE SOBRE EL PRESUNTO INCUMPLIMIENTO A OBLIGACIONES DE LA RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009, PARA LOS PARÁMETROS DE CALIDAD 4.2, DURANTE EL PRIMER TRIMESTRE DE 2015

I CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1.- ADMINISTRADO:

El 8 de abril de 2002, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, otorgó el permiso de Valor Agregado, a favor de **ECUAONLINE S.A.**

El 10 de noviembre de 2015, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-0013, notificada al Permisionario del Servicio de Valor Agregado **ECUAONLINE S.A.**, el 12 de noviembre de 2015, conforme lo señala la Unidad Administrativa de la Coordinación Zonal 2, en el Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0834-M, de 17 de noviembre de 2015.

1.2.- ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO:

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante memorando No ARCOTEL-CZ2-2015-0431-M, del 3 de agosto de 2015, presenta el Informe de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1095, de 10 de julio de 2015, donde se establece:

- Primer trimestre del año 2015: El resultado de la verificación de cálculo de índices de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, de 29 de julio de 2009, concluye que el permisionario denominado **ECUAONLINE S.A.** no alcanzó el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el parámetro de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo de 2015.

Por lo expuesto, a lo largo del procedimiento se debe comprobar la comisión del hecho imputado es decir, no alcanzar el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para los parámetros de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo de 2015, 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. 76.- 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:... 5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que **contemplan sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa**, aún cuando su promulgación sea posterior a la infracción. **En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora**”. (Lo resaltado me corresponde).

“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 *Ibidem*, 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: **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*”.

1.3.3 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.

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 *ibídem* 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.

ESTATUTO DEL REGIMEN JURÍDICO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA

“Art. 193.- Irretroactividad.-

1. Serán de aplicación las disposiciones sancionadoras vigentes en el momento de producirse los hechos que constituyan infracción administrativa.

2. Las disposiciones sancionadoras producirán efecto retroactivo en cuanto favorezcan al presunto infractor”.

1.5.- PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

Del texto de la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, se determina que el presunto incumplimiento motivo de este procedimiento se da por cuanto el referido permisionario, denominado **ECUAONLINE S.A.** no ha alcanzado el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondientes al Primer trimestre del año 2015, para el parámetro: 4.2 “Porcentaje de reclamos generales procedentes”.

II. ANÁLISIS DE FONDO

2.1.- BOLETA ÚNICA

Con informe jurídico ARCOTEL-2015-JCZ2-B-013, de 9 de noviembre de 2015, se determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del Permisionario del Servicio de Valor Agregado **ECUAONLINE S.A.**, ya que, una vez efectuado el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico de Inspección Regular No. IT-CZ2-C-2015-1095, de 10 de julio de 2015, con las normas jurídicas pertinentes, indica lo siguiente: "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, **ECUAONLINE S.A.**, 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 alcanzado el valor objetivo determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondiente al parámetro de calidad 4.2 – Porcentaje de reclamos generales procedentes durante los meses de febrero y marzo 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..."*.

2.2.- ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

1.- Mediante comunicación recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con número de documento ARCOTEL-2015-014522, de 18 de noviembre de 2015, la Gerente General y Representante Legal de **ECUAONLINE S.A.**, suscribe un escrito de respuesta a la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, expresando fundamentalmente:

"En atención a la notificación de la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre 2015, en el cual se expresa prácticamente que luego del análisis técnico N.- IT-CZ2-C-2015-01095 de 10 de julio de 2015, mi representada ECUAONLINE S.A. ha dado incumplimiento en relación a los resultado de la verificación de cálculo de índices de calidad establecido en la Resolución 219-09-CONATEL-2009 de 20 de julio 2009, concluyendo que no se ha alcanzado el valor objetivo establecido en la resolución antes señalada, para el parámetro de calidad 4.2 durante los meses de febrero y marzo del 2015 de acuerdo al reglamento para el Servicio de Valor Agregado.

A través del cual se me concede 8 días termino contados a partir del siguiente día, al de la fecha de recepción de la notificación para la respectiva defensa.

Me permito indicar que ECUAONLINE S.A. hemos venido y siempre estamos atentos y prestos para colaborar, aunque, reconozco que en ciertos casos la información que se presenta no estuvo acorde a los requerimientos esperados debido primero a que existió un daño en los equipos que al parecer generaba información errónea de necesidades mantenidas en el sistema y por tanto no se efectuó la corrección a tiempo, para lo cual acompaño el documento de respaldo.

Por otra parte comunico a usted que a fin de solventar todos los inconvenientes posibles dentro de ese periodo ECUAONLINE S.A. mantenía contratado a el personal Técnico que aparentemente era el más adecuado para que pueda efectuar y dar soluciones inmediatas que fuere necesarias dentro de lo que corresponde a la información que se necesita para el cumplimiento de la Ley y sus reglamentos, pero al parecer el personal técnico descrito no tomo las consideraciones ya que el contenido de la información que mantenía a su cargo, y luego se verifico que no cumplía a cabalidad con el trabajo encomendado, para lo cual adjunto el documento que respalda lo señalado.

Una vez conocidos los problemas se tomaron los correctivos respectivos a fin de poder solucionar y subsanar definitivamente el problema anteriormente señalado, sin antes aclarar que empresa ECUAONLINE S.A. ha sido siempre una empresa manejada acorde a lo que estipula la ley sus reglamentos, por lo que como se puede verificar en los documentos y en el historial que mantiene la empresa ECUAONLINE S.A. en los meses siguientes se han logrado corregir errores comprometiéndose a cumplir en el futuro a cabalidad con las disposiciones dictadas.

En cuanto a los reportes SAV-Q-001, SAV-Q-002 sobre el parámetro de calidad código 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, solicito a su autoridad disponga a quien corresponda se nos indique como proceder a registrar la "categoría" en cuanto a los casos de reclamos de servicio al cliente, siendo estos no requerimientos de Servicio al Cliente sino que son reclamos.

Por lo expuesto y en espera de que tomen en consideraciones a los justificativos expuestos, solicito de la manera más comedida se abstenga de sancionar y se acoja las aclaraciones y explicaciones presentadas, a fin de que se ordene por esta ocasión el archivo del proceso iniciado en contra de mi representada (...)"

2.- Mediante comunicación recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con número de documento ARCOTEL-2015-015196, de 30 de noviembre de 2015, la Gerente General y Representante Legal de **ECUAONLINE S.A.**, ingresa como alcance al trámite ARCOTEL-2015-14522, ingresado con fecha 18 de noviembre de 2015 un escrito de respuesta a la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, expresando fundamentalmente:

“Como alcance al trámite ARCOTEL-2015-014522, ingresado con fecha 18 de Noviembre de 2015, el cual tiene referencia con la exposición de los descargos de la notificación de la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre de 2015, en el cual se expresa prácticamente que luego del análisis técnico N.- IT-CZ2-C-2015-01095 de 10 de julio de 2015, mi representada ECUAONLINE S.A. ha dado incumplimiento en relación a los resultado de la verificación de cálculo de índices de calidad establecidos en la Resolución 219-09-CONATEL-2009 de 20 de julio 2009.

Me permito adjuntar a usted en formato digital todos los reportes de los meses de Enero a Noviembre del 2015 debidamente cotejados sobre el cumplimiento del parámetro de calidad código 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, solicito a su autoridad disponga a quien corresponda se proceda con la corrección respectiva en el sistema SIETEL de los meses de febrero y marzo del 2015 que fueron observados en la referida Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre 2015, y que como se demuestra fueron calculados e ingresados de manera incorrecta toda vez que no se estaba efectuando una categorización y diferenciación apropiada de los reclamos procedentes, lo cual fue verificado y comunicado al personal técnico de ARCOTEL que visito nuestras instalaciones y observaron nuestras bases de datos en la inspección de los índices de calidad del Segundo Trimestre de 2015, realizada el día 27 de noviembre de 2015.

PETICION

Por las consideraciones expuestas, y en virtud de los principios fundamentales al debido proceso y seguridad jurídica garantizados en nuestra constitución, y en concordancia con el Art. 130, literales 1 y 3.- ATENUANTES, contemplado en la Ley Organiza de Telecomunicaciones, ya que como se puede apreciar no he realizado ninguna afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, solicito comedidamente a su autoridad, DEJAR SIN EFECTO La Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre 2015, ABSTENERSE DE CONTINUAR CON EL PROCEDIMIENTO Y ARCHIVAR EL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

PRUEBAS

A la presente contestación se anexan en cd, como pruebas:

- Formato_subir_PorcenRecGen.xlsx
- Flujo-Sistema-reg-problemas-clientes-docx

- Reportes Senatel Segundo Trimestre 2015, que contiene los archivos:
 - Calidad
 - Usuario y Facturación
 - Reporte_Tarifas_Junio_2015.Xlsx
- Reporte Senatel Tercer Trimestre 2015, que contiene los archivos:
 - Calidad
 - Usuario y Facturación

2.3.- INFORMES TECNICOS A LA CONTESTACIÓN Y ALCANCE DEL ADMINISTRADO

1.- Luego de revisar la contestación a la Boleta Única por parte de la Gerente General de *ECUAONLINE S.A.*, la unidad Técnica emite su informe Intermedio, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M, de 20 de noviembre de 2015, que en la parte pertinente, dice:

“ANTECEDENTES:

BOLETA UNICA No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, en el cual se hace relación a que el permisionario no alcanzo los valores objetivos establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 para los parámetros de calidad 4.2, durante el primer trimestre del 2015.

Documento sin número del 17 de noviembre de 2015, ingresado con trámite No. Arcotel-2015-014522 el 18 de noviembre de 2015, mediante el cual la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de ECUAONLINE S.A da contestación a la citada Boleta Única.

ANALISIS:

“ECUAONLINE S.A a través de la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General, con tramite No. ARCOTEL-2015-014522, manifiesta entre otros aspectos, en la parte pertinente al ámbito técnico, lo siguiente:

En los párrafos 3, 4 y 5 constante en la página 1, señala:

Me permito indicar que ECUAONLINE S.A. hemos venido y siempre estamos atentos y prestos para colaborar, aunque, reconozco que en ciertos casos la información que se presenta no estuvo acorde a los requerimientos esperados debido primero a que existió un daño en los equipos que al parecer generaba información errónea de necesidades mantenidas en el sistema y por tanto no se efectuó la corrección a tiempo, para lo cual acompaño el documento de respaldo.

Por otra parte comunico a usted que a fin de solventar todos lo inconvenientes posibles dentro de ese periodo ECUAONLINE S.A. mantenía contratado a el personal Técnico que aparentemente era el más adecuado para que pueda efectuar y dar soluciones inmediatas que fuere necesarias dentro de lo que corresponde a la información que se necesita para el cumplimiento de la Ley y sus reglamentos, pero al parecer el personal técnico descrito no tomo las consideraciones ya que el contenido de la información que mantenía a su cargo, y luego se verifico que no cumplía a cabalidad con el trabajo encomendado, para lo cual adjunto el documento que respalda lo señalado.

Una vez conocidos los problemas se tomaron los correctivos respectivos a fin de poder solucionar y subsanar definitivamente el problema anteriormente señalado, sin antes aclara que empresa ECUAONLINE S.A. ha sido siempre una empresa manejada acorde a lo que estipula la ley sus reglamento, por lo que como se puede verificar en los documentos y en el historial que mantiene la empresa ECUAONLINE S.A. en los meses

siguientes se han logrado corregir errores comprometiéndose a cumplir en el futuro a cabalidad con las disposiciones dictadas.”

Al respecto, se debe indicar que ECUAONLINE S.A., a través de la contestación realizada por la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General:

- *Reconoce que la información que presento para la evaluación de los parámetros de calidad no estuvo de acorde a los requerimientos esperados.*
- *Manifiesta que existió un daño en los equipos que al parecer generaba información errónea de necesidades mantenidas en el sistema y por tanto no se efectuó la corrección a tiempo.*
- *Así mismo, indica que a fin de solventar todos los inconvenientes posibles dentro del periodo evaluado, ECUAONLINE S.A. mantenía contratado a personal técnico que aparentemente era el más adecuado para que pueda efectuar y dar soluciones inmediatas que fuere necesarias dentro de lo que corresponde a la información que se necesita para el cumplimiento de la Ley y sus reglamentos; pero al parecer dicho personal técnico no tomo las consideraciones, pues habrían verificado que no cumplía a cabalidad con el trabajo encomendado.*
- *ECUAONLINE S.A. no presenta información técnica que permita evaluar si el permisionario alcanza o no el valor objetivo establecido en la Resolución 219-09-CONATEL-2009, para el parámetro de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo de 2015, objeto de la generación de la Boleta Única indicada.*
- *Finalmente comunica que ECUAONLINE S.A., tomo los correctivos respectivos a fin de poder solucionar y subsanar definitivamente el problema anteriormente señalado, con lo cual cumpliría lo que establece la Ley y sus Reglamentos, lo cual podría ser verificado en lo obtenido durante las inspecciones en los meses siguientes a este inconveniente; además se comprometen a cumplir en el futuro a cabalidad con las disposiciones dictadas.*

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, concluye que ECUAONLINE S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado, en la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, puesto que reconoce que en ciertos casos, la información presentada no estuvo acorde a los requerimientos esperados. No envía la información técnica que permita evaluar si alcanza o no el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; para el parámetro de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo.

Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos presentado por ECUAONLINE S.A., a través de la contestación realizada por la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de la mencionada empresa.”

2.- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0938-M de 14 de diciembre de 2015, se procede a revisar el alcance a la contestación a la Boleta Única por

parte de la Gerente General de ECUAONLINE S.A.; la unidad Técnica emite su informe que en la parte pertinente, dice:

“ANTECEDENTES

BOLETA ÚNICA NO. ARCOTEL-2015-CZ2-00013, en el cual se hace relación a que el permisionario no alcanzó el valor objetivo establecido en la Resolución 216â09âCONATELâ2009; para el parámetros de calidad 4.2., durante los meses de febrero y marzo de 2015.

Documento sin número del 30 de noviembre de 2015, ingresado con trámite No. ARCOTEL-2015-015196 del 18 de noviembre de 2015, mediante el cual la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de Ecuonline S.A., envía un alcance a la contestación a la citada Boleta Única, ingresada con trámite ARCOTEL-2015-014522.

ANÁLISIS

ECUAONLINE S.A., a través de la señora María Eugenia Sánchez, como Gerente General, con trámite No. ARCOTEL-2015-015196, manifiesta entre otros aspectos, en la parte pertinente al ámbito técnico, lo siguiente:

En los párrafos 1 y 2 constantes en la página 1, se indica: “Como alcance al trámite ARCOTEL-2015-014522 ingresado con fecha 18 de noviembre de 2015, el cual tiene referencia con la exposición de los descargos de la notificación de la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre 2015, en el cual se expresa prácticamente que luego del análisis técnico N.- IT-CZ2-C-2015-01095 de 10 de julio de 2015, mi representada ECUAONLINE S.A. ha dado incumplimiento en relación a los resultado de la verificación de cálculo de índices de calidad establecidos en la Resolución 219-09-CONATEL-2009 de 20 de julio de 2009.

Me permito adjuntar a usted en formato digital todos los reportes de los meses de Enero a Noviembre de 2015 debidamente cotejados sobre el cumplimiento del parámetro de calidad código 4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes, solicito a su autoridad disponga a quien corresponda se proceda con la corrección respectiva en el sistema SIETEL de los meses de febrero y marzo del 2015 que fueron observados en la referida Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-00013 de fecha 10 de noviembre 2015, y que como se demuestra fueron calculados e ingresados de manera incorrecta toda vez que no se estaba efectuando una categorización y diferenciación apropiada de los reclamos procedentes, lo cual fue verificado y comunicado al personal técnico de ARCOTEL que visito nuestras instalaciones y observaron nuestras bases de datos en la inspección de los índices de calidad del Segundo Trimestre de 2015, realizada el día 27 de noviembre de 2015.”

Al respecto, se debe indicar que ECUAONLINE S.A., a través de la contestación realizada por la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General:

Revisada la información remitida por ECUAONLINE S.A., no existe información correspondiente a datos del primer trimestre (enero, febrero,

marzo), es decir, solo existe información que sirve para el cálculo del segundo y tercer trimestre del presente año, por lo tanto, no envía información técnica que permita evaluar si el permisionario alcanza o no el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; para el parámetros de calidad 4.2., durante los meses de febrero y marzo de 2015, objeto de la generación de la Boleta Única indicada.

La permisionaria indica que la información que se presentó para el cálculo de índices de calidad del primer trimestre, fue calculada e ingresada de manera incorrecta toda vez que no se estaba efectuando una categorización y diferenciación apropiada de los reclamos procedentes.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, concluye que ECUAONLINE S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado, en la BOLETA ÚNICA NO. ARCOTEL-2015-CZ2-00013, puesto que:

No envía información técnica que permita evaluar si el permisionario alcanza o no el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; para el parámetro de calidad 4.2., durante los meses de febrero y marzo de 2015, objeto de la generación de la Boleta Única indicada.

Indica que la información que se presentó para el cálculo de índices de calidad del primer trimestre, fue calculada e ingresada de manera incorrecta toda vez que no se estaba efectuando una categorización y diferenciación apropiada de los reclamos procedentes. No obstante, se debe mencionar que los datos constantes en el informe técnico corresponden al análisis efectuado sobre la información proporcionada por el permisionario.

Finalmente, se debe indicar que un informe intermedio sobre este mismo proceso fue remito para su conocimiento mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M del 20 de noviembre de 2015

Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos presentados por ECUAONLINE S.A., a través de la contestación realizada por la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de la mencionada empresa.”

2.4.- 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:

2.4.1 PRUEBAS DE CARGO

1. Con memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0431-M, de 3 de agosto de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenta el Informe de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1095, de 10 de julio de 2015, estableciendo que el permisionario denominado **ECUAONLINE S.A.** no alcanzó el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el parámetro de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo de 2015.
2. Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013;
3. La razón de Notificación;
4. Memorando Nro: ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M, 20 de noviembre de 2015, con el que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2, se refiere al Oficio de contestación a la Boleta Única, por parte de la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de ECUAONLINE S.A.
5. Memorando Nro: ARCOTEL-CZ2-2015-0938-M, 14 de diciembre de 2015, con el que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se refiere al alcance del Oficio de contestación a la Boleta Única, por parte de la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de ECUAONLINE S.A.

2.4.2 PRUEBAS DE DESCARGO

1. Contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013; ingresado en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con fecha 18 de noviembre de 2015, No. de ingreso ARCOTEL-2015-014522, con la cual, la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de ECUAONLINE S.A., presenta sus argumentos justificativos, respecto a los cargos imputados.
2. Alcance al trámite ARCOTEL-2015-014522, ingresado con fecha 18 de noviembre de 2015, el cual tiene referencia con la exposición de los descargos de la notificación de la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013; ingresado en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con fecha 30 de noviembre de 2015, documento No. ARCOTEL-2015-015196, con la cual, la señora María Eugenia Sánchez, Gerente General de ECUAONLINE S.A., presenta sus argumentos justificativos, respecto a los cargos imputados.

2.5.- MOTIVACION:

PRIMERO.- ANALISIS TECNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONSTESTACION A LA BOLETA UNICA ARCOTEL-2015-CZ2-0013.

Con base en el análisis expuesto, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M, de 20 de noviembre de 2015 y Memorando Nro: ARCOTEL-CZ2-2015-0938-M, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2, concluye que ECUAONLINE S.A., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado, en la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, así como tampoco envía información técnica que permita evaluar nuevamente si alcanza o no el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; para el parámetro de calidad 4.2, durante los meses de febrero y marzo de 2015.

SEGUNDO.- ANALISIS JURIDICO.-

En relación a lo manifestado por la Gerente General y Representante Legal de ECUAONLINE S.A., en los escritos ingresados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL con números de documento ARCOTEL-2015-014522 y ARCOTEL-2015-015196, y en base a lo expuesto en los memorandos Nro ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M, de 20 de noviembre de 2015 y ARCOTEL-CZ2-2015-0938-M, de 14 de diciembre de 2015, por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; la Unidad Jurídica de Control de las Telecomunicaciones de la Coordinación Zonal 2, en Informe Jurídico ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0030, de 15 de diciembre de 2015, realiza el siguiente análisis:

El presente procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76 número 7, letra I), de la Constitución de la Republica que expresa: *"Art. 76.- 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: 7.- El derecho de 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 consideraran nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados."*

a.- La comparecencia al procedimiento por la Gerente General y Representante Legal de ECUAONLINE S.A., dentro del término para hacerlo, se la toma en cuenta en la motivación de 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 Republica y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.

c.- Previo a proceder a un análisis de las diferentes piezas procesales, es necesario que se considere las siguientes disposiciones constitucionales que servirán de guía para la resolución que se deba tomar:

El numeral 1 del artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador, 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".

"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 garantizara 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.**"*

d.- Sobre la base de los antecedentes descritos y razonados, así como también del análisis a las pruebas de cargo y descargo aportadas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador; contando además con la aceptación expresa indicada en la primera intervención de la representante de la administrada; aun cuando, en la segunda intervención se manifieste haber corregido las razones que motivaron el procedimiento administrativo sancionador, constituye y debe ser calificado como atenuante, más no como un eximente del hecho referido en la Boleta Única, sumado a la circunstancia de que no se ha presentado argumento alguno de carácter técnico que permita desvirtuar lo imputado en la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, en estricta observancia y apego a derecho, no se justifica ni desvirtúa que ECUAONLINE S.A., no haya alcanzado el valor objetivo determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, correspondiente al parámetro de calidad 4.2 – Porcentaje de reclamos generales procedentes durante los meses de febrero y marzo del año 2015, por lo que se ha inobservado lo previsto en el artículo 37 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado¹, 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.**"; que se subsume como una infracción determinada en el Art. 28 literal h): de la Ley Especial de Telecomunicaciones, vigente a la fecha de cometimiento del hecho infractor; es decir: "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones ...".

¹ Reglamento de Servicios de Valor Agregado se encuentra vigente por disposición expresa de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Disp. Transitoria Quinta.-... "los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".

2.6.- 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.

2.7.- ATENUANTES Y AGRAVANTES

Los hechos facticos ECUAONLINE S.A., 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 los informes Técnicos, constantes en los Memorandos Nro ARCOTEL-CZ2-2015-0850-M, de 20 de noviembre de 2015 y ARCOTEL-CZ2-2015-0938-M, de 14 de diciembre de 2015, de la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2; e, Informe Jurídico ARCOTEL-2015-JCZ2-R-0030, de 15 de diciembre 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 la permisionaria del Servicio de Valor Agregado ECUAONLINE S.A, con RUC No. 1791774639001, es responsable de la infracción acusada en la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-0013, al no haber alcanzado el valor objetivo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 correspondiente al parámetro de calidad 4.2 – Porcentaje de reclamos generales procedentes durante los meses de febrero y marzo del año 2015, incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 37 del Reglamento para la Prestación de Servicio de Valor Agregado, por lo cual ha incurrido en la infracción determinada en el Art. 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones; es decir: ***“Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones ...”***.

Artículo 3.- IMPONER a la permisionaria del Servicio de Valor Agregado ECUAONLINE S.A, con RUC No 1791774639001; 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 DOLARES (USD 100), por haber incurrido en la Infracción del literal h) del Art. 28 de la Ley Especial de Telecomunicaciones; tomando como único atenuante, no registrar reincidencia en el hecho infractor, y reconocer el mismo, para subsanarlo con posterioridad

Artículo 4.- DISPONER que la permisionaria del Servicio de Valor Agregado ECUAONLINE S.A, con RUC No. 1791774639001, cumpla con lo que se encuentra obligada de acuerdo al Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por ser emitidas por autoridad competente y por cuanto esta obligación no admite salvedad alguna.

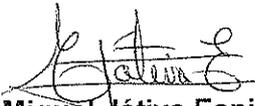
Artículo 5.- CONCEDER a ECUAONLINE S.A., el plazo de treinta días contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución para que cancele el valor de la sanción impuesta en el artículo 3, en la oficina de la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zona 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, situadas en la Av. Amazonas 40-71 y Gaspar de Villarreal del Distrito Metropolitano de Quito. El no acatamiento de esta resolución dará lugar al cobro en la vía coactiva.

Artículo 6.- INFORMAR a ECUAONLINE S.A., con domicilio en la Av. República de El Salvador N35-82 y Portugal, Edificio. Twintowers P.H., de la ciudad 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 la permissionaria del Servicio de Valor Agregado ECUAONLINE S.A, con RUC No 1791774639001, en su domicilio en la Av. República de El Salvador N35-82 y Portugal, Edificio. Twintowers P.H., de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha.

Notifíquese y cúmplase

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 16 de diciembre de 2015


Ing. Miguel Játiva Espinosa
COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)





Ab. Eduardo Carrión- AB. Carmiña Valle
c.c. archivo 16 /11/ 2015.