

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-022

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -ARCOTEL-

ING. JOSÉ FRANCISCO FREIRE
COORDINADOR ZONAL 2

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1.1 TITULO HABILITANTE

El 28 de abril de 2008, la exSENATEL otorgó el Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado, Proveedor de Servicios de Internet a favor de ALFASATCOM COMUNICACIONES C.A. LTDA.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0882-M de 24 de agosto de 2017, el área técnica de la dirección técnica zonal de la Coordinación Zonal 2, remitió al área jurídica de la dirección técnica zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo de 2017, referente al servicio de acceso a internet ALFASATCOM y la verificación de parámetros de calidad del segundo trimestre de 2016, el cual el lo importante indica:

“(…)

2. OBJETIVO.

Verificar si el prestador ALFASAT COMUNICACIONES CIA. LTDA. alcanza los valores objetivos correspondientes a los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el segundo trimestre 2016...

5. CONCLUSIÓN.

- Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2, el prestador del Servicio de Acceso a Internet, ALFASAT COMUNICACIONES alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en el segundo trimestre 2016, conforme se presentada de manera resumida en la Tabla No. 6, mostrada a continuación:

Cód.	Descripción	Valor objetivo	Alcanza valor objetivo		
			jul-16	ago-16	sep-16
4.1	Relación con el Cliente	Rc ≥ 3%	No se puede determinar para el semestre enero – junio 2016).		

Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre enero-junio de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL- 2009. (...)

1.3 ACTO DE APERTURA

El 24 de abril de 2018, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-021, notificado a la ALFASATCOM COMUNICACIONES C.A. LTDA., conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-00545-M de 4 de mayo de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-021 se consideró en lo principal lo siguiente:

“Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-A-2018-0021 de 24 de abril de 2018, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra del señor CASTRO CARRERA ALEJANDRO y su representada la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA prestador del servicio de acceso a internet, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo de 2017, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

“(…)Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápite que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio autorizado cumpliendo lo establecido en los títulos habilitantes, y de forma regular, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales y con sustento en lo expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha procedido a verificar si el prestador ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., alcanza los valores objetivos correspondientes a los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el segundo trimestre 2016, por lo cual ha elaborado el Informe Técnico IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo del 2017, en el cual se concluye, entre otros aspectos lo siguiente:

“(…)5. CONCLUSIÓN.

- Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2, el prestador del Servicio de Acceso a Internet, ALFASAT COMUNICACIONES alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en el segundo trimestre 2016, conforme se presentada de manera resumida en la Tabla No. 6, mostrada a continuación:

Cód.	Descripción	Valor objetivo	Alcanza valor objetivo		
			jul-16	ago-16	sep-16
4.1	Relación con el Cliente	Rc ≥ 3%	No se puede determinar para el semestre enero – junio 2016).		

Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre enero-junio de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL- 2009.(...)”

De lo expuesto, se debe tener en consideración que nuestra Constitución establece en el artículo 83, los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y ecuatorianos, entre los cuales se encuentra el acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente; en el presente caso el señor CASTRO CARRERA ALEJANDRO y su representada la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., según lo indicado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo de 2017, no cumple con las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido para determinar el parámetro 4.1 respecto de la relación con el cliente. Conducta que podría subsumirse en una inobservancia a las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, expresamente señalado en el artículo 24, numeral 2 y 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto del cumplimiento de la Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. De confirmarse la existencia del fundamento de hecho y la responsabilidad el señor CASTRO CARRERA ALEJANDRO y su representada la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA esta podría incurrir en la infracción de **primera clase** tipificada en el **artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia”.

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

“Artículo 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente (...).”

“Artículo 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.”.

“Artículo 261.- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...).”

“Artículo 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.” (Lo resaltado me pertenece)

“Artículo 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.- El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes. (...)”

“Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.- Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.- La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)”

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

“Artículo 144.- Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la prestación de los

servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)”.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

“Artículo 81.- Organismo Competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.- También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos. (...)

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

RESOLUCIONES ARCOTEL:

Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017, publicada en la edición especial del Registro Oficial N° 13 de miércoles 14 de junio de 2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

“Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)

Desconcentrados.- Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación". (El subrayado me pertenece)

"CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

"**Artículo 10. Estructura Descriptiva**

(...) **2. NIVEL DESCONCENTRADO**

2.1. PROCESO GOBERNANTE

(...) **I. Misión:**

Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Coordinador/a Zonal.

III. Atribuciones y responsabilidades:

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

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)

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

III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)

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

Adicionalmente, a través de la **CIRCULAR Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** (10 de agosto de 2016), se establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

"(...)

Disposiciones específicas:

(...)

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

1. Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los "**Directores**

Técnicos Zonales", de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designen formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos.

(...).

Con fines relativos a la aplicación del Estatuto de la ARCOTEL se dispone considerar la siguiente tabla:

Coordinaciones Zonales ARCOTEL:

NOMENCLATURA COORDINACIONES ZONALES	Zonas Administrativas de Planificación	Cobertura Territorial	Ubicación Unidad Desconcentrada Zonal	Oficina técnica y de prestación de servicios
CZO1	1	<ul style="list-style-type: none"> • Carchí • Esmeraldas • Imbabura • Sucumbíos 	Ibarra	Sucumbíos / Nueva Loja
CZO2	2,9	<ul style="list-style-type: none"> • Napo • Pichincha • Orellana 	Quito (Matriz) Quito (Zonal)	
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

(...)"

Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 2 resuelve: "Designar al ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes."

Acción de Personal No. 062 de 27 de marzo de 2018

Acción de Personal por la cual, se nombra al Ing. José Francisco Freire Cuesta como Coordinador Zonal 2, a partir del 01 de abril de 2018.

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

2.2 PROCEDIMIENTO:

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

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en acatamiento y observancia de las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respetando especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letra a) que establece que: "**Nadie**

podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento”, que guarda concordancia con lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

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

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

3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

*11. **Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada(...).***

RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009

*“(...) **ARTÍCULO UNO.** Acoger el informe presentado por la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, contenido en el memorando DGP-2009-013D recibido en el CONATEL el 16 de junio de 2009, y aprobar los nuevos Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet. (...)”*

PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

En el Título XIII sobre el Régimen Sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera, que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

a) Infracción

*“**Art. 117. Infracciones de primera clase.-** (...) **b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos**”*

b) Sanción

*“**Art. 121.- Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se*

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

- a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.
- b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.
- c) Para las sanciones de tercera clase, desde trescientos uno hasta mil quinientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.
- d) Para las sanciones de cuarta clase, desde mil quinientos uno hasta dos mil Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

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

En lo relativo a los atenuantes y agravantes, la Ley de la materia señala:

“Artículo 130.- Atenuantes.-

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.” (El subrayado me pertenece)

“Artículo 131.- Agravantes.-

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

- 1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.*
- 2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.*
- 3. El carácter continuado de la conducta infractora."*

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

La tramitación de la causa dio inicio con la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-021 de 24 de abril de 2018, notificado a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., el 27 de abril de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-00545-M de 04 de mayo de 2018.

La COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., contestó al Acto de Apertura del mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador, mediante oficio No. ASC-GT-00107-2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007963-E de 27 de abril de 2018, en lo principal manifiesta lo siguiente:

"(...)1. Con fecha 24 de febrero de 2017, en la inspección realizada por parte del Sr. Ing. Christian Criollo Román, funcionario de la ARCOTEL y luego de la revisión de los documentos respectivos de respaldo concernientes a la evaluación de los parámetros de calidad, se verificó que nuestra empresa ha cumplido con los mismos, existiendo una salvedad en el parámetro de "Relación con el Cliente", según consta en el informe de control técnico No. IT-CZ02-2017-0157.

2. Efectivamente en el segundo semestre de 2016, se pudo contactar y realizar la encuesta de "Servicio al Cliente" a siete de nuestros clientes, cuyos resultados fueron registrados y reportados a su debido momento; siendo que para dicho período se tenía 45 cuentas activas.

3. Como se puede apreciar, al tener 45 clientes con el servicio de SVA, la atención brindada a los mismos es totalmente personal y al ser una red estable, no se presentan problemas recurrentes que afecten al servicio brindado, prueba de lo cual son el cumplimiento todos los demás parámetros de calidad evaluados y que fueron debidamente comprobados en la inspección efectuada por el Sr. Ing. Christian Criollo Román.

*4. La red que utilizamos para la provisión del servicio de SVA a nuestros clientes se encuentra ubicada únicamente en el Valle de los Chillos, por lo cual garantizamos una atención personalizada, gracias a que nuestra empresa se encuentra ubicada en el mismo sector y además porque internamente manejamos una política de calidad de atención a los requerimientos de nuestros clientes con personal en sitio, de **máximo 24 horas**, luego de la atención telefónica de primer nivel. Como podrá observar, esto agrega muchísimo valor a nuestro servicio, ya que la mayoría de prestadores de servicios de internet manejan tiempos de respuesta mucho mayores para la atención a sus clientes, los cuales son atendidos de primera mano con "máquinas contestadoras y grabaciones",*

lo cual no sucede en nuestro caso. En tal sentido, la relación que nosotros manejamos con nuestros clientes, más de ser una relación comercial es casi una relación familiar, donde los atendemos con la prontitud y esmero del caso.

5. Si bien, en el segundo semestre de 2016, solo se tuvo respuesta de siete de nuestros clientes, estos valores son el reflejo del sentir de los 38 clientes restantes, puesto que tanto nuestro servicio como nuestra red garantizan nuestra calidad en la prestación del mismo. Muestra de lo cual son los reportes de "Relación con el Cliente" presentados en el primer y segundo semestres del año 2017 cuyos índices de relación con el cliente "Rc" son 4.25 y 4.21 respectivamente, superando el índice solicitado por la ARCOTEL que indica que debe ser mayor o igual a 3.

6. Pese a que en el semestre en análisis, se tuvo la respuesta de siete clientes, el valor del índice de relación con el cliente "Rc" se mantiene en 4.62, siendo que el valor "real" para ese semestre pudo haber llegado a los valores indicados para el año 2017, es decir un valor que pudo haber estado entre 4.21 y 4.25.

*Por lo anteriormente expuesto, donde sustentamos que la calidad de nuestro servicio y la atención que brindamos a nuestros clientes es lo más importante para nosotros y lo cual se refleja en las encuestas realizadas y reportes entregados; solicito a usted comedidamente, se digne disponer a quien corresponda, analizar nuestros argumentos y los documentos adjuntos, con el objetivo de archivar la actual Apertura del Procedimiento Sancionador, siendo que, desde mi punto de vista, lo primordial es garantizar la atención que reciben los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y en nuestro caso, **tengo la certeza** de que lo estamos haciendo en **óptimas condiciones**"*

3.2. 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***".

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

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, como pruebas de cargo de la Administración, se enumeran las siguientes:

1.- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0882-M de 24 de agosto de 2017, mediante el cual la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2, remitió el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo de 2017.

2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-021 de 24 de abril de 2018.

3.- La razón de Notificación del Acto de Apertura.

PRUEBAS DE DESCARGO

1.- Contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-021 de 24 de abril de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, ingresado

mediante oficio No. ASC-GT-00107-2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007963-E de 27 de abril de 2018.

3.3. MOTIVACIÓN:

PRIMERO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-022 de 6 de julio de 2018, en lo principal realiza el siguiente análisis:

"(...)Este procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra 1), de la Constitución de la República que expresa: "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: (...) 2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada (...)7. El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) 1) 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. (...)"

No habiendo asuntos de procedimiento que pueden 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.

Es necesario, previo a tomar la resolución que corresponda, considerar las siguientes disposiciones constitucionales:

"Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."

"Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones"

"Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la

refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley."

"Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación."

a. REQUISITOS DEL ACTO DE APERTURA:

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-021, contiene todos los elementos y requisitos que exige el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como son: (i) Los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) La tipificación de la presunta infracción así como las disposiciones presuntamente vulneradas; (iii) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y (iv) El término para que el presunto infractor formule sus descargos, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

b. COMPARECENCIA DEL PRESUNTO INFRACTOR:

La comparecencia al procedimiento administrativo sancionador por parte de la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., fue efectuada por el Ing. Alejandro Castro en su calidad de Gerente General de la compañía, mediante oficio No. ASC-GT-00107-2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007963-E de 27 de abril de 2018, en el citado escrito de contestación al Acto de Apertura, la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., presenta descargos, alegatos y pruebas los que solicita sean considerados como prueba a su favor

c. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS.

De la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0021 de 24 de abril de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, La COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., presenta sus argumentos justificativos mediante oficio No. ASC-GT-00107-2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007963-E de 27 de abril de 2018, los cuales se encuentran ya citados, respecto de los mismos se establece:

ANALISIS ARCOTEL

De la revisión de los argumentos planteados se desprende que el procedimentado sustenta su defensa en la calidad del servicio que presta, sin embargo no desvirtúa el hecho, del cual se desprende el presente procedimiento administrativo sancionador, el cual es que el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido para determinar el parámetro 4.1 respecto de la relación con el cliente, incumpliendo de esta forma la Resolución 216-09-CONATEL-2009, conducta que contraviene las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, expresamente señalado en el artículo 24, numeral 2 y 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto del cumplimiento de la Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos

generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes,

Una vez analizado los argumentos planteados y al no haber desvirtuado los hechos planteados en el al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0021 de 24 de abril de 2018, se determina la existencia de incumplimiento al artículo 117 letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

b. PRONUNCIAMIENTO EXPRESO RESPECTO DE LA EXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DEL PRESUNTO INFRACCTOR:

Considerando el precedente análisis, respecto del hecho imputado en el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., respecto a los antecedentes de hecho y su relación con el derecho, el tercer elemento de la motivación a considerar son las consecuencias jurídicas que abarcan dos aspectos fundamentales:

- La existencia de la Infracción.
- La responsabilidad del procedimentado en haber ejercido esa conducta contraria a la ley.

De lo actuado en el presente procedimiento se determina que no se ha desvirtuado la existencia del presupuesto de hecho que fuera señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-021, emitido para la determinación de la presunta infracción; sumado al informe técnico; y además, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido todos los argumentos y alegatos de carácter técnico y jurídico esgrimidos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.; se establece como consecuencia jurídica de la existencia del hecho infractor y la responsabilidad del expedientado, es decir que la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., no alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en el segundo trimestre 2016, ya que durante la inspección plasmada en el No. IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo del 2017, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre enero-junio de 2016, **por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL- 2009**, configurándose la comisión de la infracción de Primera Clase tipificada en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, letra b, número 16 que establece: **16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos**; y, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia”.

Concluyendo, de lo actuado en el presente procedimiento administrativo sancionador, se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor y la responsabilidad imputada a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., en lo

señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0021.

c. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

En lo relativo a los atenuantes y agravantes, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala:

"Artículo 130.- Atenuantes.-

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

El área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, de la cual se verifica que la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., no ha sido sancionado por la misma causa y efecto, en los nueve meses anteriores a la fecha de apertura del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que se estima procedente considerar la **atenuante 1** señalada en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a "No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador"; se debe entender que en el presente caso que no opera la **atenuante 2** en vista de que la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., no ha admitido la infracción; se considera que en el presente caso no opera la **atenuante 3** por cuanto de lo actuado en el procedimiento, no se observa una subsanación integral del hecho materia del presente procedimiento administrativo sancionador; no se considera la **atenuante 4** por cuanto de lo actuado en el procedimiento, no se observa una reparación integral del hecho materia del presente procedimiento administrativo sancionador, además que debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como atenuante, en concordancia con el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ya que no es aplicable al presente procedimiento.

Es decir la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., obra en el presente procedimiento administrativo sancionador, **UNA SOLA CIRCUNSTANCIA ATENUANTE** a su favor, a considerar en la graduación de la sanción que corresponda.

Dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, no se ha podido establecer algunas condiciones que vinculan a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., con alguna de las siguientes circunstancias agravantes:

"Artículo 131.- Agravantes.-

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada, lo cual no ha ocurrido en el presente procedimiento administrativo sancionador;
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción; tampoco se configura, ya que no se puede establecer parámetro alguno de la obtención de réditos por parte de la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., en el hecho infractor; y,
3. El carácter continuado de la conducta infractora, hecho que no ha sido determinado en el presente procedimiento.", ya que no se ha establecido en el presente procedimiento administrativo sancionador, que el hecho infractor detectado tenga continuidad en los meses posteriores.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, no se ha establecido **NINGUNA CIRCUNSTANCIA AGRAVANTE**; de las tres establecidas en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

d. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, esta se regula sobre la base de la existencia de uno de los atenuantes previstos en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones desarrollado anteriormente.

Considerando lo indicado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el monto de referencia se obtiene con base en los ingresos totales de la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., correspondientes a la última declaración del impuesto a la Renta, con relación Servicio de Acceso a Internet, monto respecto de lo cual la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a través de memorando No. ARCOTEL-CTDG-2018-0309-M, de 22 de junio de 2018, señala que "La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera; sin embargo, verificó el RUC en la página web del Servicio de Rentas Internas y la mencionada empresa inició sus actividades el 21 de mayo de 2004 como una Sociedad, siendo su actividad económica principal: "VENTA AL POR MAYOR DE MAQUINARIA, APARATOS ELECTRICOS Y ELECTRONICOS". En la página web de la Superintendencia de Compañías en Documentos Económicos "Balance/ Estado de Situación Financiera", registra el Formulario de Declaración del Impuesto a la Renta del año 2017, reportando en PRESTACIONES LOCALES DE SERVICIOS (MONTO DE REFERENCIA) un valor de USD\$ 49.863,22 (CUARENTA Y NUEVE MIL OCHOCIENTOS SESENTA Y TRES CON 22/100)".

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 122 de la referida Ley, para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, establece una multa entre 0,001% y el 0,03 % del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe UNA de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna agravante, se obtiene que el valor de multa asciende a CINCO CON 92/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,92).

RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-021 emitido el 24 de abril de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada(...)"

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-022 de 6 de julio de 2018, emitido por la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-021 de 24 de abril de 2018; y, que la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., es responsable del incumplimiento de su obligación de cumplir con las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, del parámetro 4.1 respecto de la relación con el cliente, que se encuentra establecida en el artículo 24 números 2 y 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reportado en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0157 de 15 de marzo del 2017, configurándose la comisión de la infracción de Primera clase tipificada en el artículo 117 de la citada Ley, letra b, número 16: *"Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos"*.

Artículo 3.- IMPONER a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., con RUC N° 1791936108001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CINCO CON 92/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 5,92), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas No 40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, 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 ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., cumpla con las obligaciones y parámetros establecidos en su título habilitante, y la normativa aplicable vigente a la que se encuentra obligado, y en particular al cálculo del tamaño de la muestra del parámetro 4.1 RELACIÓN CON EL CLIENTE, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.


Artículo 5.- INFORMAR a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las


Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.

Artículo 6.- NOTIFICAR a la COMPAÑÍA ALFASATCOM COMUNICACIONES CIA. LTDA., en su domicilio ubicado en la Av. Gribaldo Miño S14-116 y Av. Ijaló, en esta ciudad de Quito; a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2, y a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda.

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a **11** de julio de 2018.


Ing. José Francisco Freire
COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)


AGENCIA DE
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones
DES-PACHO COORDINACIÓN
COORDINACIÓN
ZONAL 2