

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-025

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

Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado otorgado a favor de MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, de fecha 18 de enero de 2012, inscrito en el Tomo 97 a Fojas 9754, del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0488-M de 04 de mayo 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-C-2017-0120 de 08 de marzo de 2017, referente a validar los reportes de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016 del prestador Marcelo Daniel Calderón Pérez, el cual en lo importante indica:

“(...) 2. OBJETIVO.

Validar los reportes de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016 del prestador MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ...

6. CONCLUSIONES.

(...)

*- Se ha identificado que el prestador MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, no cumple con el tamaño de la muestra para garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% en el cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente; **es decir, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, ni con el formato de encuesta establecido por la ARCOTEL (...)**.”(El resaltado me pertenece)*

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-CZO2-2018-019, notificado al señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ el 8 de mayo de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0633-M de 22 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-AA-2018-019 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 de **“MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ”**, 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-C-2017-0120 de 08 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 acápites 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 realizar la validación de los reportes de los Índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016 del prestador MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, lo cual ha elaborado el Informe Técnico IT-CZO2-C-2017-0120 de 08 de marzo del 2017, en el cual se concluye, entre otros aspectos lo siguiente:

“(…)6. CONCLUSIONES. (…)

*- Se ha identificado que el prestador MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, no cumple con el tamaño de la muestra para garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% en el cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente; **es decir, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, ni con el formato de encuesta establecido por la ARCOTEL(…)**”. (El resaltado me pertenece)*

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 prestador de servicio de acceso a internet, señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, según lo indicado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2017-0120 de 08 de marzo de 2017, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, ni con el formato de encuesta establecido por la ARCOTEL. 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 del señor "**MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ**", prestador del servicio de acceso a internet, 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 DESCENTRALIZADO:

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". (E) 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:

<i>NOMENCLATURA COORDINACIONES ZONALES</i>	<i>Zonas Administrativas de Planificación</i>	<i>Cobertura Territorial</i>	<i>Ubicación Unidad Desconcentrada Zonal</i>	<i>Oficina técnica y de prestación de servicios</i>
<i>CZ01</i>	<i>1</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Carchí</i> • <i>Esmeraldas</i> • <i>Imbabura</i> • <i>Sucumbios</i> 	<i>Ibarra</i>	<i>Sucumbios / Nueva Leja</i>
<i>CZ02</i>	<i>2,9</i>	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Napo</i> • <i>Pichincha</i> • <i>Orellana</i> 	<i>Quito (Matriz) Quito (Zonal)</i>	
<i>(...)</i>	<i>(...)</i>	<i>(...)</i>	<i>(...)</i>	<i>(...)</i>

(...)"

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: (...)*

2. *Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.*

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 (...)"*

DISPOSICIÓN TRANSITORIA QUINTA

“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, 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.

RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009

“(…) **ARTÍCULO UNO.** Acoger el informe presentado por la Secretaría 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.”

ANEXO 4		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET	
NOMBRE:		CÓDIGO:	
RELACIÓN CON EL CLIENTE		4.1	
FUNCIÓN GENERAL:	FUNCIÓN ESPECÍFICA:	CRITERIO:	
Gestión del Servicio	Atención al Cliente	Todos	

(…)

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, éstos serán consultados mediante encuestas

El usuario/cliente es consultado de acuerdo a la siguiente escala

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Buena	4
Aceptable	3
Malas	2
Muy Malas	1

Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan “no sé” o quienes se rehúsen a contestar.

Área de aplicación

Área de explotación del proveedor del servicio de Internet.

Variables que conforman el parámetro

R_c : Relación con el cliente

C_i : Valor de la calificación del i -ésimo encuestado

N_c : Número de encuestados

C_i es el promedio de las calificaciones que el i -ésimo encuestado otorgó al aspecto evaluado previsto en la definición.

Cálculo para obtener el índice

$$R_c = \frac{\sum_{i=1}^{N_c} C_i}{N_c}$$

Frecuencia de Medición

Semestralmente.

Reportes

- a) Informe entregado en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación, discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo
- b) El índice R_c , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo

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-CZO2-2018-019 de 24 de abril de 2018, notificado al Señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, el 8 de mayo de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0633-M de 22 de mayo de 2018.

El Señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, contestó al Acto de Apertura del mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador, mediante oficio s/n, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018, en lo principal manifiesta lo siguiente:

"(...) ANÁLISIS Y ARGUMENTOS DE DEFENSA

A continuación procedo a exponer los argumentos de defensa y subsanación que de seguro guiaran a su autoridad al archivo del procedimiento administrativo sancionatorio que nos ocupa:

IV

SUBSANACIÓN DE LA INFRACCIÓN

De conformidad con el inciso final del Art. 130 de la Ley Orgánica de Comunicación, el suscrito, solicita a su autoridad que se consideren 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.

El suscrito, no he sido sancionado por la misma infracción que se me imputa en el presente procedimiento administrativo sancionador, en los últimos nueve meses desde la apertura del mismo.

A fin de justificar y evidenciar este particular, desde ya requiero a su autoridad que se solicite a la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 o a quien corresponda, certifique que el suscrito no he sido sancionado por la misma infracción que se me imputa en el presente procedimiento administrativo sancionador en los ÚLTIMOS NUEVE MESES DESDE LA APERTURA DEL MISMO.

2. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

Señor Coordinador, debo informar que el suscrito inmediatamente he procedido de forma voluntaria a subsanar íntegramente la infracción materia del presente procedimiento administrativo sancionatorio, antes de la emisión de la correspondiente Resolución y por lo tanto a la imposición de la multa, pues se ha procedido a elaborar correctamente el cálculo del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución 216-09- CONATEL-2009, debiendo señalar que por un lapsus al momento de llenar los reportes de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016, no se consideró todas las encuestas con las que se contaba para ese trimestre, mismas que adjunto también para justificar mis aseveraciones.

Por lo expuesto, solicito se digne disponer a quien corresponda se proceda nuevamente a revisar el formulario en cuestión, referente al índice de calidad denominado RELACIÓN CON EL CLIENTE y se verifique lo aseverado por el suscrito en el párrafo anterior, por lo que solicito como anuncio y prueba a mi favor los resultados obtenidos en la referida revisión.

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

Con la subsanación integral de la infracción materia del presente procedimiento administrativo sancionatorio, antes de la imposición de la correspondiente multa, esto es la elaboración correcta del cálculo del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", del segundo trimestre del año 2016, con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, se ha reparado integralmente los daños que se podían haber causado previo a la imposición de la multa, a pesar de que es evidente que con el hecho que se me imputa no he causado daño alguno; por lo que solicito que dicha circunstancia, esto es presentación del reporte del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", del segundo trimestre del año 2016, con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, sea considerada como una reparación integral por parte del suscrito de los daños que se podrían haber causado con ocasión de la comisión de la infracción.

4. El incumplimiento imputado al suscrito no afecto al mercado de telecomunicaciones, al servicio ni al usuario del servicio de telecomunicaciones en la ciudad de Antonio Ante.

A) NO HAY AFECTACIÓN AL MERCADO: El presunto incumplimiento que ha sido imputado al suscrito, no ha afectado al mercado, pues la presentación del reporte del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", del segundo trimestre del año 2016, si bien no se lo presentó conforme el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por un lapsus al momento de completar el referido reporte, el referido hecho no ha afectado al mercado al servicio ni al usuario, pues inclusive ningún prestador de servicios de telecomunicaciones en la ciudad de Antonio Ante de la provincia de Imbabura, ha denunciado ante la ARCOTEL que se le ha causado alguna afectación.

B) NO HAY AFECTACIÓN AL SERVICIO NI AL USUARIO: El presunto incumplimiento que ha sido imputado al suscrito, no ha afectado al servicio, ni al usuario, por cuanto en la ciudad de Antonio Ante de la provincia de Imbabura, continuó brindándose con absoluta normalidad y no afectó a nuestros usuarios, cumpliendo los principios dispuestos en el Art. 314 de la Constitución de la República del Ecuador y en el Art. 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad; pues en la ARCOTEL, no existe denuncia alguna al respecto.

Por lo expuesto, de conformidad con lo establecido en el último inciso del Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al existir la concurrencia debidamente comprobada, de las dos circunstancias atenuantes contenidas en los números 1, 3 y 4 de dicho artículo, solicito a su autoridad que se ABSTENGA DE IMPONER UNA SANCIÓN al suscrito.

IV

MONTO DE LA REFERENCIA

Señor Coordinador, debo indicar a usted que admito el cometimiento de la infracción motivo del presente procedimiento administrativo sancionatorio, aunque como manifesté en líneas anteriores, antes de la emisión de la correspondiente resolución, se ha procedido con la elaboración correcta del reporte correspondiente al índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", del segundo trimestre del año 2016, con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, mismo que adjuntamos a la presente contestación, particular que solicito sea considerado dentro del plan de subsanación integral y por lo tanto como otro atenuante adicional a los antes expuestos, conforme lo dispone el número 2 del art. 130 de la LOT.

Así mismo, de conformidad con el Art. 122 de la LOT adjunto al presente la declaración del impuesto a la renta del año 2017, que solicito sea considerada para el monto de referencia, EN EL SUPUESTO NO CONSENTIDO de que su autoridad no de paso a mi solicitud de abstención de imposición de la multa solicitada en el acápite III, para lo cual se considerarán todos los atenuantes establecidos en el Art. 130 Ibídem.

V

PETICIONES CONCRETAS

1.- *Conforme lo solicitado en el acápite IV de la presente contestación, solicito se digne disponer el archivo del expediente administrativo iniciado en mi contra.*

2.- *Subsidiariamente y en el supuesto no consentido, de que su autoridad no de paso a mi solicitud de abstención de imposición de la multa solicitada en el acápite IV, solicito que como monto de referencia para la imposición de la multa que corresponda, se considere la declaración del impuesto a la renta del año 2017 referente a los ingresos obtenidos por la operación de mi sistema, documento que adjunto al presente."*

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-CZO2-2017-0488-M de 04 de mayo de 2017, mediante el cual la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2, remitió el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2017-0120 de 08 de marzo de 2017.

2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019 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-CZO2-2018-019 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 s/n, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018.

3.3. MOTIVACIÓN:

PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS EN LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante Informe No. IT-CZO2-AA-2018-0016 de 28 de junio de 2018, realizó el análisis de la contestación y pruebas presentadas por el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0019, el que en lo principal establece:

(...) ANÁLISIS:

- *El señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, en su escrito de contestación, cuyos párrafos han sido transcritos anteriormente, entre otros aspectos admite el cometimiento de la infracción y presenta justificaciones relacionadas con la aplicación de las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, motivo por el cual, el análisis respectivo será ejecutado en el apartado 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-, del presente Informe.*

1. CONCLUSIÓN.-

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019 de 24 de abril de 2018, puesto que ha aceptado el cometimiento de la infracción tipificada en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 16 de su letra b), es decir "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", es decir, "(...) no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, ni con el formato de encuesta establecido por la ARCOTEL(...)".

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 117, letra b, número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019 de 24 de abril de 2018.

2. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

- a) Atenuante 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."*

El señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, admite el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "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 señala en el apartado IV MONTO DE LA REFERENCIA, textualmente lo siguiente:

"(...)

Señor Coordinador, debo indicar a usted que admito el cometimiento de la infracción motivo del presente procedimiento administrativo sancionatorio, aunque como manifesté en líneas anteriores, antes de la emisión de la correspondiente resolución, se ha procedido con la elaboración correcta del reporte correspondiente al índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", del segundo trimestre del año 2016, con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, mismo que adjuntamos a la presente contestación, **particular que solicito sea considerado dentro del plan de subsanación integral** y por lo tanto como otro atenuante adicional a los antes expuestos, conforme lo dispone el número 2 del art. 130 de la LOT.

"...)" [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

Al respecto, el día 11 de junio de 2018 se emite la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO DE PRUEBA, en la cual, entre otros aspectos se señala:

"(...)

b) Respecto del acápite IV del escrito de contestación, **por no corresponder a un plan de subsanación como tal, no se autoriza**, sin embargo se tendrá en consideración la subsanación integral propuesta en los informes correspondientes previo a resolver;

"...)" [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

- b) Atenuante 3, "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los

servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

Al respecto, en el apartado “IV SUBSANACIÓN DE LA INFRACCIÓN”, de la contestación dada al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018 se señala textualmente lo siguiente:

“(…)

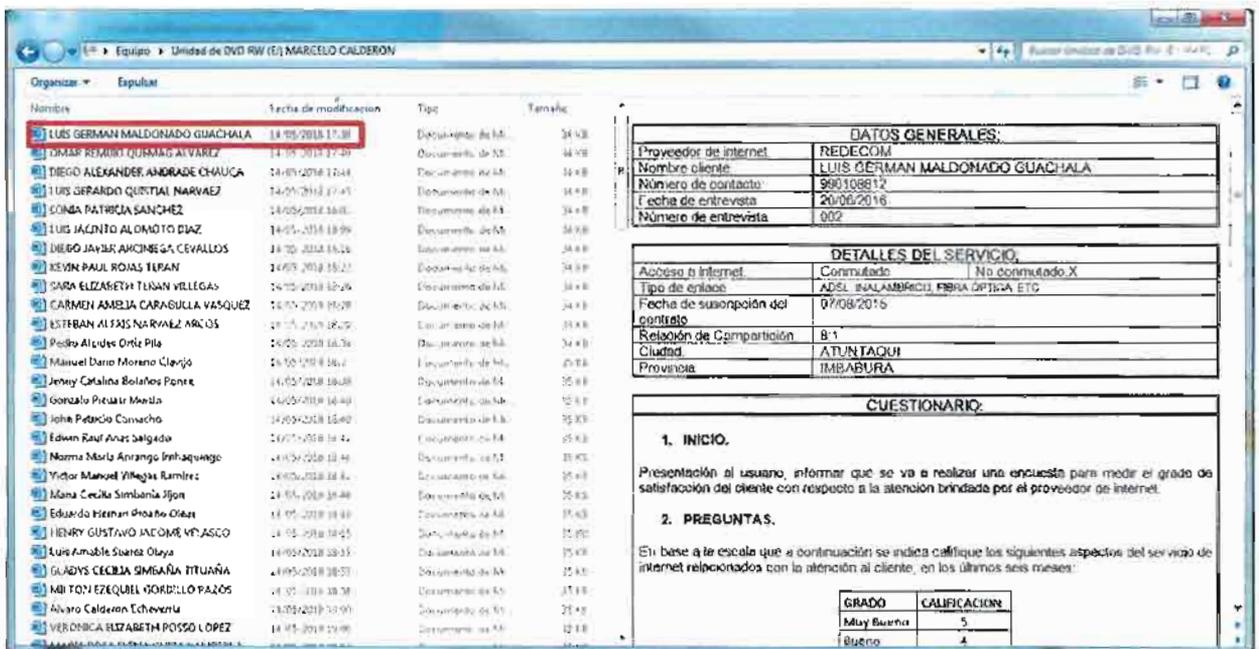
Señor Coordinador, debo informar que el suscrito inmediatamente he procedido de forma voluntaria a subsanar íntegramente la infracción materia del presente procedimiento administrativo sancionatorio, antes de la emisión de la correspondiente Resolución y por lo tanto a la imposición de la multa, pues se ha procedido a elaborar correctamente el cálculo del índice de calidad denominado “RELACIÓN CON EL CLIENTE”, con el tamaño de muestra, el formulario y el procedimiento establecido en la Resolución 216-09- CONATEL-2009, debiendo señalar que por un lapsus al momento de llenar los reportes de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016, no se consideró todas las encuestas con las que se contaba para ese trimestre, mismas que adjunto también para justificar mis aseveraciones.

Por lo expuesto, solicito se digne disponer a quien corresponda se proceda nuevamente a revisar el formulario en cuestión, referente al índice de calidad denominado RELACIÓN CON EL CLIENTE y se verifique lo aseverado por el suscrito en el párrafo anterior, por lo que solicito como anuncio y prueba a mi favor los resultados obtenidos en la referida revisión. (...)”

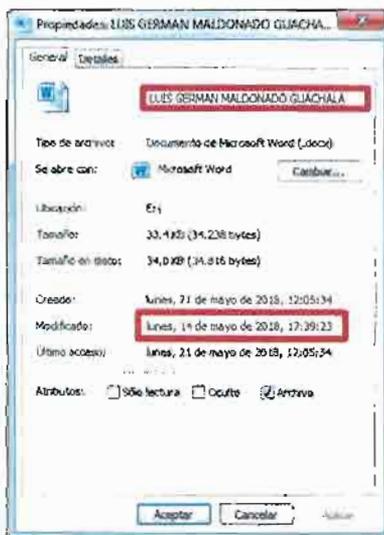
Al respecto, se ha procedido con la revisión de la señalada documentación adjunta al documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018, al respecto de lo cual a continuación se presentan los resultados respectivos:

CD adjunto al documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018 que contiene 121 archivos en formato .docx:

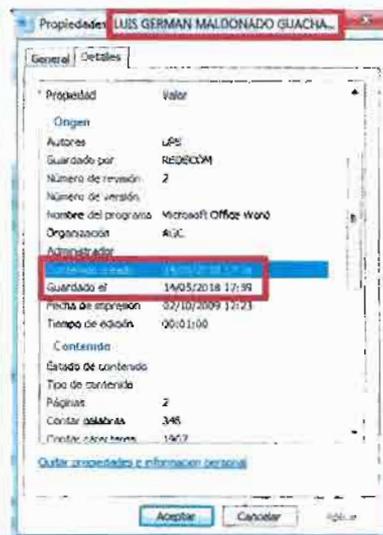
El CD adjunto al documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018 contiene 121 archivos en formato .docx, correspondientes a los resultados de las encuestas que según el permisionario habrían sido realizadas previo a la ejecución del cálculo del índice de calidad denominado “RELACIÓN CON EL CLIENTE”, correspondiente al primer semestre del año 2016, mismos que en el detalle de sus propiedades tienen como valor de “Contenido creado”, “Guardado en” y “Fecha de modificación”, fechas y horas comprendidas entre el 14/05/2018 17:39:23 y el 15/05/2018 09:35:48, conforme se puede visualizar en las figuras a continuación:



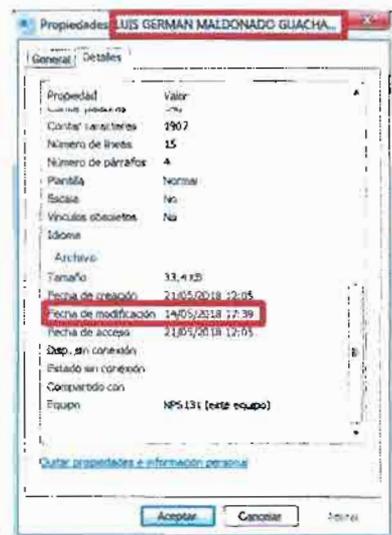
(a)



(b)

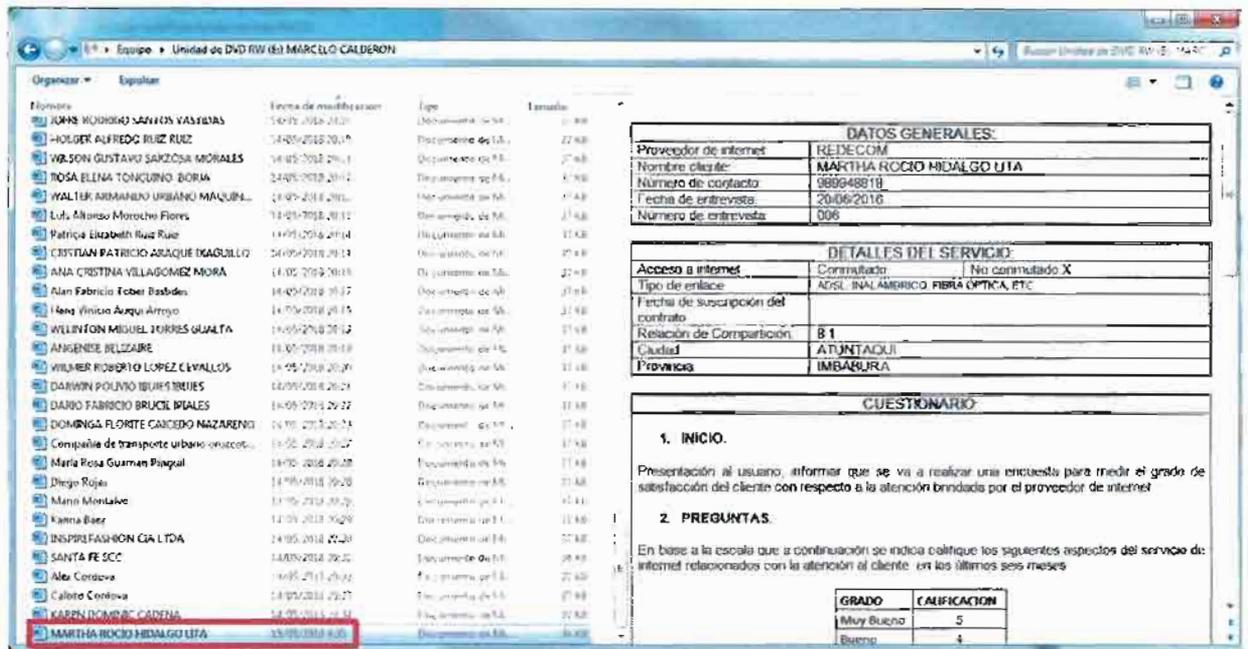


(c)

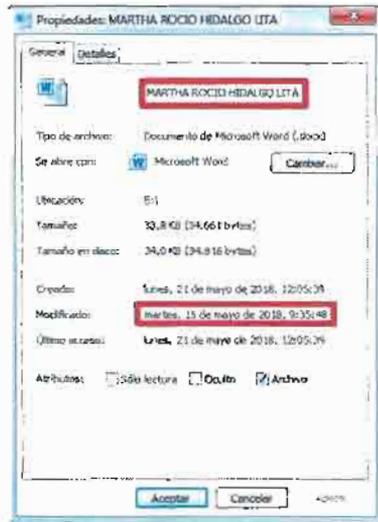


(d)

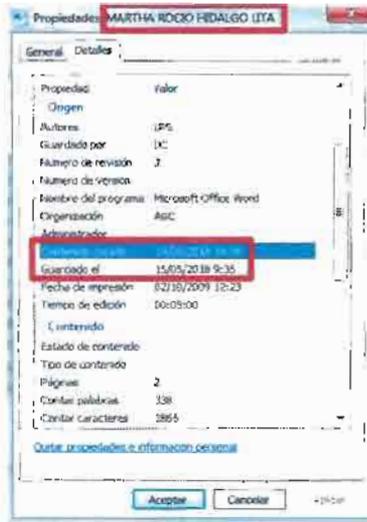
Figuras 1(a), 1(b), 1(c) y 1(d): Capturas de pantalla correspondientes a las "Propiedades" del documento denominado LUIS GERMAN MALDONADO GUACHALA.docx



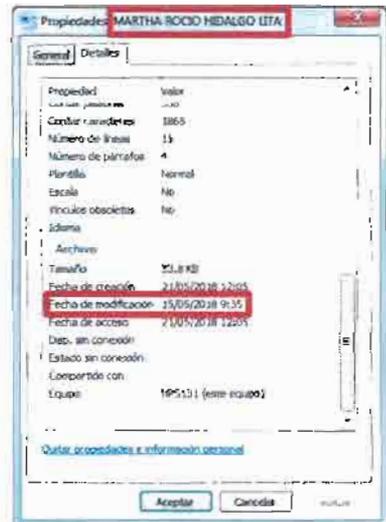
(a)



(b)



(c)



(d)

Figuras 2(a), 2(b), 2(c) y 2(d): Capturas de pantalla correspondientes a las "Propiedades" del documento denominado MARTHA ROCIO HIDALGO LITA.docx

Organismo	Explicar	Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Forma
1		LUIS GERARDO MALDONADO GUACHALA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
2		OMAR RAMIRO QUENAG ALVAREZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
3		JOSÉ ALFONSO ANDRADE CHAUCA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
4		LUIS GERARDO CRISTIAN INYARAZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
5		SÓNIA PATRICIA MANCINI	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
6		LUIS JACINTO ALONSO DIAZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
7		DIEGO JAMES ARCEMBA CRIVALLAS	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
8		KIVIN PAUL ROSAS TEBARI	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
9		MARIA TIZABETH TERAN VELAZCO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
10		CARMEN AMELIA CARAGUZA VASQUEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
11		ESTEBAN ALEJIS HERNANDEZ ARCOS	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
12		Profra. Nancy Ortiz Pita	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
13		Manuel Darío Moreno Chuva	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
14		Jenny Catalina Rodríguez Parra	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
15		Constanza Patricia Muñoz	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
16		John Patricio Camacho	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
17		Luis Paul Anas Saigeda	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
18		Norma Maria Anwarng Inabaquang	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
19		Victor Manuel Villegas Ramirez	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
20		Maria Cecilia Simonsen Igen	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
21		Eduardo Hernan Pineda Olaya	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
22		HENRY GUSTAVO JACOME VELASCO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
23		Luis Amable Sotelo Olaya	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
24		OLADIVS CECILIA SIMBAÑA TERESA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
25		MILTON EZEQUIEL GONZALEZ PARRON	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
26		Alexa Catalina Echeverri	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
27		VERONICA ELIZABETH FOSCO LOPEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
28		MARILYNIA NEENA GUZMAN BARRERA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
29		MIGUEL FELIPE ORVALVA SUAREZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
30		DAVID ESTUARDO ALVAREZ VIZCRO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
31		HIBIANA ROSALES COLOS ANIBANQUE	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
32		LUIS ALBERTO ECHEVERRIA RUIZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
33		ANA LUCIA RAMOS YAMBRINA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
34		FANNY ROSA MURIELA AMAGUILLA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
35		ROBERTO RAUL PINEDA MONTALVO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
36		KARENIA FERRERAN ALFAROLA ORLANDO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
37		PABLO KENNEDY LIMA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
38		WILLIAM ESTEBAN MENA VALENZUELA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
39		JOSE GONZALEZ ALEXANDER DIAZ PEREZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
40		LIBETH CAROLINA CHUVA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48

DATOS GENERALES:	
Proveedor de internet	REDECOM
Nombre cliente	LIBETH CAROLINA CHUVA
Número de contacto	0981461544
Fecha de entrevista	20/05/2018
Número de entrevista	041

DETALLES DEL SERVICIO:	
Acceso a internet	Conmutado <input type="checkbox"/> No conmutado <input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de enlace	ADSL, FIBRA ÓPTICA, FIBRA ÓPTICA, ETC.
Fecha de suscripción del contrato	
Relación de Compañerías	B1
Ciudad	ATUNTAGUAI
Provincia	IMBABURA

CUESTIONARIO:	
1. INICIO.	
Presentación al usuario informando que se va a realizar una encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por el proveedor de internet.	
2. PREGUNTAS.	
En base a la escala que a continuación se indica califique los siguientes aspectos del servicio de internet relacionados con la atención al cliente en los últimos seis meses	
GRADO	CALIFICACION
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

AMABILIDAD		
El trato o actitud del personal hacia el usuario		
GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	

(a)

Organismo	Explicar	Nombre	Fecha de modificación	Tipo	Forma
1		LIBETH CAROLINA CHUVA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
2		MANUEL ALFREDO LEEZA SANCHEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
3		JOSUEF AGUIRRE MARRERO SANCHEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
4		CARLOS SANTIAGO HARO DE LA TORRE	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
5		ERWIN VILLEGAS MARQUEZ MONTALVO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
6		LUIS FELIPE GONZALEZ MORETA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
7		RENISD PACHECO GUTIERREZ RECALDE	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
8		ANDRÉS JAMES SANCHEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
9		ANNA LUCIA SOLANO FERRER	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
10		CECILIA ANNETH HANQUE ESPINOSA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
11		Yessy Alicia Ibañez Reyes	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
12		Yessy Valverde Hurtado Vega	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
13		Carla Yessy Cordero Morúa	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
14		Therian Ricardo Ruiz	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
15		Thay Anwarng Inabaquang	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
16		Maria Elena Apuranga Pomazqui	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
17		Rosalbina Tamara Inabaquang	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
18		Edgardo Aguilar Guzmán	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
19		WYFOTO JAVIER DEFRANCO ANSCHING	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
20		Maria Amadea Barahona Lora	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
21		MARILYNIA NEENA GUZMAN BARRERA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
22		MARIA EUGENIA MONTALVO DIAZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
23		Christian Eduardo Calero Calderon	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
24		Luis Alberto Cordero Tume	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
25		MARILYNIA NEENA GUZMAN BARRERA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
26		ELISA JENNIFER DE LA TORRE PATRICIA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
27		Maria Lucia Tombrado Pineda	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
28		DELIA YANESSA VEGA MORALES	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
29		ADRIAN AMADOR LAZAR GUERRA	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
30		MARCELO CRISTINA LIMA CARASCANDO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
31		ADRIAN MARINO MORALES SANCHEZ	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
32		EDSON AUGUSTO CORDERO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
33		JOSE MANUEL YANESSA CORDERO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
34		ISABEL CRISTINA BUENA MONTANO	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
35		Isabel Lucia Ruiz	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
36		Jose Antonio Gonzalez Quiza	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
37		Victor Hugo Moreno Garcia	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
38		Claudio Flaminio Penabazán Cepalveda	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
39		Maria Cecilia Lima Cordero	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48
40		Maria Cecilia Lima	14.05.2018 13:48	Encuestado de B1	21.48

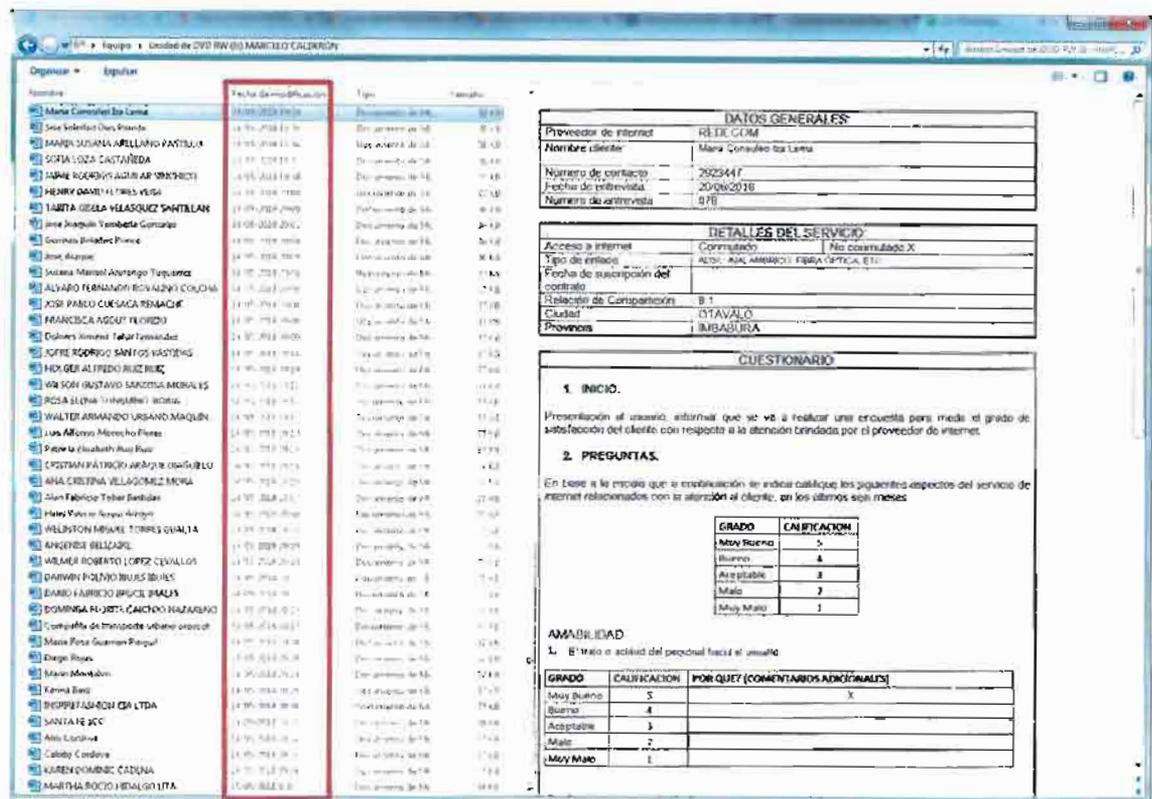
DATOS GENERALES:	
Proveedor de internet	REDECOM
Nombre cliente	LIBETH CAROLINA CHUVA
Número de contacto	0981461544
Fecha de entrevista	20/05/2018
Número de entrevista	041

DETALLES DEL SERVICIO:	
Acceso a internet	Conmutado <input type="checkbox"/> No conmutado <input checked="" type="checkbox"/>
Tipo de enlace	ADSL, FIBRA ÓPTICA, FIBRA ÓPTICA, ETC.
Fecha de suscripción del contrato	
Relación de Compañerías	B1
Ciudad	ATUNTAGUAI
Provincia	IMBABURA

CUESTIONARIO:	
1. INICIO.	
Presentación al usuario informando que se va a realizar una encuesta para medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención brindada por el proveedor de internet.	
2. PREGUNTAS.	
En base a la escala que a continuación se indica califique los siguientes aspectos del servicio de internet relacionados con la atención al cliente en los últimos seis meses	
GRADO	CALIFICACION
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

AMABILIDAD		
El trato o actitud del personal hacia el usuario		
GRADO	CALIFICACION	POR QUE? (COMENTARIOS ADICIONALES)
Muy Bueno	5	
Bueno	4	
Aceptable	3	
Malo	2	

(b)



(c)

Figuras 3(a), 3(b) y 3(c): Detalle de los 121 archivos en formato .docx, contenidos en el CD adjunto al documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018 en las cuales se puede verificar que la "Fecha de modificación", en todos los casos está comprendida entre el 14/05/2018 17:39 y el 15/05/2018 09:35

Cabe señalar que los 121 archivos en formato .docx, correspondientes a los resultados de las encuestas que según el permissionario habrían sido realizadas previo a la ejecución del cálculo del Índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", correspondiente al primer semestre del año 2016, están de acuerdo al formato de encuesta establecido por la ARCOTEL, sin embargo, conforme lo señalado en el apartado 4.2. Procedimiento de aplicación de encuestas del INFORME DE CONTROL TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2017-0120:

"(...)

4.2. Procedimiento de aplicación de encuestas

Respecto al procedimiento de aplicación de encuestas, la persona encargada indica que las mismas son ejecutadas vía telefónica, sin embargo se ha podido verificar que el prestador no está utilizando el formato de encuesta solicitado por la ARCOTEL.

(...)" [Lo subrayado fuera del texto original]

Sobre la base de lo señalado se concluye que no es posible determinar que los documentos señalados hayan sido creados en el transcurso del primer semestre del año 2016 y que por consiguiente correspondan a los resultados de encuestas ejecutadas

durante el mencionado periodo, por el permisionario del servicio e acceso a Internet MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, para la ejecución del cálculo del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE".

Documento físico correspondiente al FORMATO SVA-INT-QoS-4.1.

El documento físico correspondiente al FORMATO SVA-INT-QoS-4.1, contiene los resultados de las encuestas que a decir del permisionario habrían sido realizadas previo a la ejecución del cálculo del índice de calidad denominado "RELACIÓN CON EL CLIENTE", correspondiente al primer semestre del año 2016, sin embargo, debido a que no es posible determinar que los 121 documentos incluidos en el CD adjunto al documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018, hayan sido creados en el transcurso del primer semestre del año 2016 y que por consiguiente correspondan a los resultados de encuestas ejecutadas durante el mencionado periodo, no es posible asegurar la veracidad de la información contenida en el documento en mención.

Sobre la base de los argumentos presentados en los párrafos anteriores, no es posible determinar desde el punto de vista técnico, que el permisionario del servicio de acceso a Internet MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, ha llevado a cabo la subsanación integral de la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019 de 24 de abril de 2018, por lo tanto no se configura esta circunstancia atenuante.

- c) Atenuante 4, "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción."

Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)".

Al respecto, 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 un atenuante.

3. ANÁLISIS DE AGRAVANTES.-

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

- a) Agravante 1, "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada."

Al respecto, el permisionario del servicio de acceso a Internet MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente

procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

- b) *Agravante 2, "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción."*

Al respecto, se considera que el permisionario del servicio de acceso a Internet MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, no ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción

4. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constantes en los números 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la Resolución respectiva.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, no es procedente desde el punto de vista técnico, tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con el fin de graduar la sanción que se considere deba ser impuesta.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe en relación a los agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada ley, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico, en ninguna de las circunstancias agravantes, por lo que se recomienda que se considere en el análisis jurídico"

SEGUNDO: 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-2018-025 de 24 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-CZO2-2018-019, 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 del señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, fue efectuada por el Ing. Alejandro Castro en su calidad de Gerente General de la compañía, mediante oficio s/n, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018, en el citado escrito de contestación al Acto de Apertura, en el cual 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-CZO2-2018-0019 de 24 de abril de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, presenta sus argumentos justificativos mediante oficio s/n, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-009059-E de 18 de mayo de 2018, los cuales se encuentran ya citados, respecto de los mismos se establece:

ANÁLISIS ARCOTEL

De la revisión de los argumentos planteados se desprende que el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ fundamenta su defensa en las atenuantes previstas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que no se encuentra dentro de las causales de agravantes previstas en el artículo 131 de la misma ley, por lo que jurídicamente es necesario revisar si, las pruebas aportadas se ajustan a las causales antes citadas, dentro del análisis de atenuantes y agravantes, por lo que una vez analizados los argumentos planteados se desprende que no existe fundamento en su contestación que le exima de responsabilidad de la infracción que se sustancia y es necesario determinar la si existe atenuante o gravantes dentro del procedimiento.

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-CZO2-2018-0019 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.

d. 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 del señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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-CZO2-2018-019, 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 el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ; se establece como consecuencia jurídica de la existencia del hecho infractor y la responsabilidad del expedientado, es decir que, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, ni con el formato de encuesta establecido por la ARCOTEL, para el segundo trimestre del 2016, 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 al señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-019.

e. 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 el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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 el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, no ha admitido la infracción y no ha presentado un plan de subsanación; 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 lo cual guarda concordancia con el informe IT-CZO2-AA-2018-0016 de 28 de junio de 2018; 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, lo cual guarda concordancia con el informe IT-CZO2-AA-2018-0016 de 28 de junio de 2018.

Es decir que en el expediente del señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, obra **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 al señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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 del Señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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.

f. 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 del señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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-2018-0310-M, de 22 de junio de 2018, señala que: “Se verificó la información solicitada, bajo la denominación de MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ con número de RUC 1002968392001 en la página del Servicio de Rentas Internas-SRI, en la que se pudo constatar que el Registro Único de Contribuyentes-RUC pertenece a una persona natural, no obligada a llevar contabilidad; por lo tanto no se puede acceder al formulario del impuesto a la renta.

Por lo expuesto, esta Dirección no cuenta con la información de ingresos bajo la denominación y/o RUC solicitados. Para constancia de lo señalado se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas-SRI”.

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 122 de la referida Ley, para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, y al no poder determinar el monto de referencia, la multa sería hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general; 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 SETECIENTOS VEINTE Y TRES CON 75/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723,75).

RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-019 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-2018-025 de 24 de julio de 2018, y el informe técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0016 de 28 de junio de 2018, emitidos 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-CZO2-2018-019 de 24 de abril de 2018; y, que el señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, es responsable del incumplimiento de su obligación establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cálculo de la muestra de encuesta, y del formato de encuesta establecido por la ARCOTEL, para el segundo trimestre del 2016, 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 al Señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, con RUC N° 1002968392001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de SETECIENTOS VEINTE Y TRES CON 75/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 723,75), 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 al señor MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, con RUC N° 1002968392001, cumpla con las obligaciones y parámetros establecidos en su título habilitante, y la normativa aplicable vigente a la que se encuentra obligado, y fundamentalmente lo relacionado con el cumplimiento del tamaño de la muestra para garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% en el cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente; y con el formato de encuesta, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009..

Artículo 5.- INFORMAR al señor la MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, 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 al MARCELO DANIEL CALDERÓN PÉREZ, en la dirección Cornelio Merchán 269 y Av. José Peralta de la ciudad de Cuenca, en la casilla 148 y en el correo electrónico info@lexsolutionsecuador.com; a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 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 24 de julio de 2018.



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

