



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO3-2019-0040

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 3 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -ARCOTEL-**

**Abg. Dario Vidal Clavijo Ponce, MSc.
DIRECTOR TECNICO ZONAL 3
-FUNCIÓN SANCIONADORA-**

CONSIDERANDO:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

1.1. INFORMACIÓN GENERAL:

Nombre: CLICKNET S.A.
Representante Legal: Franklin Campaña
RUC: 1891736688001
DOMICILIO DE NOTIFICACIÓN: fcampana@clicknet.ec
CIUDAD: Ambato.

1.2. TÍTULO HABILITANTE:

El 21 de diciembre de 2011, la Autoridad de Telecomunicaciones otorgó a CLICKNET S.A., un contrato para la prestación de un Servicio de Valor Agregado de Internet.

2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA:

2.1. FUNDAMENTO DE HECHO:

- Mediante oficio ITC-2012-0302 de 02 de febrero de 2012, la ex Superintendencia de Telecomunicaciones comunicó a CLICKNET S.A., la obligación de dar cumplimiento a lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, respecto del cumplimiento en los parámetros de calidad.
- Mediante memorando ARCOTEL-CCON-2019-0235-M, del 07 de marzo de 2019, la Coordinación Técnica de Control, emite los lineamientos para el control del Servicio de Accesos a Internet para el año 2019; adjuntando el documento "LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SAI 2019", relacionados con los objetivos operativos en los cuales interviene la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones CCDS y las Coordinaciones Zonales CZs.

En el documento "LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET SAI 2019", el punto 1.3 de CALIDAD DEL SERVICIO, tiene como meta: "Verificar el cumplimiento de **dos trimestres** de los parámetros de calidad de los prestadores del servicio acceso a internet a una muestra de los prestadores que representa el 5% de participación de mercado"; del listado descrito en mencionado punto,



a esta Unidad Administrativa se nos asigna la verificación de 6 permisionarios de SAI, los cuales se detalla a continuación:

No.	PRESTADORES CZO3	NOMBRE COMERCIAL
1	CANDO TORRES CARLOS PATRICIO	TELECOM
2	CLICKNET	CLICKNET
3	LLANOS ALOMIA LIGIA VERONICA	
4	LOPEZ ALVAREZ CESAR ALEJANDRO	
5	QUIMBITA PANCHI LUIS ANIBAL	SISCOM

- Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1420-M de 11 de julio de 2019, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal remite el Informe Técnico No. IT-CZO3-2019-0423 de 27 de Junio de 2019 en el cual concluye: "El permisionario del SAI, CLICKNET S.A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en el parámetro, PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES, **NO CUMPLE** con el valor objetivo (% Rg ≤ 2%) indicado en la resolución Resolución 216-09-CONATEL-2009 para los periodos evaluados, 4to trimestre del 2018 (Octubre, Noviembre, Diciembre) y 1er trimestre del 2019 (Enero, Febrero, Marzo)."

2.2. ACTO DE INICIO

El 06 de septiembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 3 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. AI-CZO3-2019-0034, notificado en legal y debida forma a la compañía CLICKNET S.A., el 11 de septiembre de 2019, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO3-2019-0212-OF, conforme se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO3-2019-1763-M de 18 de septiembre de 2019.

En el Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034 constan entre otros aspectos, lo siguiente:

- "Del análisis realizado a los antecedentes, consideraciones jurídicas expuestas, y a lo señalado en el Informe Técnico No. IT-CZO3-2019-0423 de 27 de junio de 2019, adjunto al memorando No. ARCOTEL-CZO3-2019-1420-M de 11 de julio de 2019, se concluye que CLICKNET S.A., al no cumplir con el valor objetivo previsto para el parámetro, porcentaje de Reclamos Generales Procedentes, en el periodo evaluado, estos es el cuarto trimestre 2018 y primer trimestre 2019, habría incumplido lo establecido en el Art. 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, toda vez que incumple lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que podría incurrir en la infracción de primera clase, del artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1), de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."
- Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1763-M de 18 de septiembre de 2019, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO3-2019-0212-OF, se notificó el Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034, el 11 de septiembre de 2019.
- Mediante comunicación No. ARCOTEL-DEDA-2019-015851-E de 24 de septiembre de 2019, el Dr. Franklin Campaña, como Representante Legal de CLICKNET S.A., presenta



contestación al Acto de Inicio y señala: "(...). Como se lo manifesté al inspector de Arcotel el día de la inspección de Arcotel el día de la inspección, tenemos actualmente un software que maneja una plataforma de tecnología que posee funciones de agendamiento de quejas y reclamos, para poder servir a nuestros clientes, sin embargo el error CONSISTIO en la duplicidad de errores que se cargaron al sistema SIETEL, el operador por desconocimiento y lentitud en el sistema SIETEL, daba CLICK varias veces en las pestañas por ende se subieron errores DUPLICADOS que no deberían ser subidos, el cual motivó que se eleve el rango del parámetro de los reclamos generales. – Cabe mencionar que ese mismo día llamamos por teléfono a la Arcotel a solicitar explicación del porqué de la lentitud del sistema y nos indicaron que posiblemente cuando sube un portador grande como CNT, se producen estos errores y lentitud en el Sietel, es más a raíz de estos errores que se dieron y se siguen dando en el SIETEL, la Arcotel ahora envía correos indicando que NO DEN CLICK, varias veces para que NO SE DUPLIQUE LA INFORMACIÓN."

- Mediante Providencia No. P-CZO3-2019-0047 de 27 de septiembre de 2019 se indica al señor Franklin Campaña Izurieta, como Representante Legal de la compañía CLICKNET S.A., lo siguiente: "**PRIMERO:** Agréguese al expediente el escrito de contestación recibido en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 24 de septiembre de 2019, con hoja de control y trámite No. ARCOTEL-DEDA-2019-015851-E, cuyo contenido se tomará en cuenta al momento de resolver.- **SEGUNDO:**-Cuéntese hasta 1 mes a partir del día siguiente hábil de la notificación de esta providencia para que la Coordinación Zonal 3, resuelva conforme a derecho corresponda y notifique.-"
- Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1900-M de 17 de octubre de 2019, se certifica que la providencia P-CZO3-2019-0047 fue notificada mediante oficio No. ARCOTEL-CZO3-2019-0231-OF el 15 de octubre de 2019.

3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ÓRGANO COMPETENTE:

3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

"**Art. 11.** - El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.

4. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.

6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía."

"**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: (...)

1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes."

"**Art. 82.** - El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras y aplicadas por las autoridades competentes."

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



“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.** (...). (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

“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 en negrilla 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.”. (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“Art. 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 se 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.”

“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. (...).”

“Art. 125.- 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.”



"Artículo 129.- Resolución.- El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, emitirá la resolución del procedimiento administrativo sancionador dentro de los veinte días hábiles siguientes al vencimiento del lapso de evacuación de pruebas."

"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**". (El resaltado en negrilla me pertenece)

3.3 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. (...)"

"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.”.

3.4. RESOLUCIONES ARCOTEL:

PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET

#	Código	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	4.1	Relación con el cliente	Valor objetivo semestral: $Rc \geq 3$
2	4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual: $\%Rg \leq 2\%$ Para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto mensual: $Rc \geq 4\%$.
3	4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos
4	4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual: $\%Rf \leq 2\%$
5	4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Valor objetivo mensual: $Tra \leq 24$ horas
6	4.6	Porcentaje de módems utilizados	Valor objetivo mensual: $\%M_{utilizados} \leq 100$ (durante el 98% del día)
7	4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Valor objetivo mensual: $\%R_c \leq 2\%$

- Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del 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

2.2. 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 (...)"

➤ Resolución No. ARCOTEL-2018-0585 de 6 de julio de 2018

"ARTÍCULO UNO.- En base al informe conjunto remitido por las Coordinaciones generales de Planificación, Administrativa Financiera, Jurídica y Técnica de Control, disponer a los Directores Técnicos Zonales, y Director de Oficina Técnica de Galápagos, cumplan con la función instructora en los procedimientos sancionadores, conforme lo prescrito en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, a fin de que se encarguen de todas las actuaciones previas a la emisión del acto administrativo que resuelva el procedimiento sancionador.

ARTÍCULO DOS.- Disponer a los Coordinadores Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, además de lo establecido en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, el ejercicio y cumplimiento de la función sancionadora en la ejecución de estos procedimientos, conforme lo prescrito en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, a fin de que, en cumplimiento de lo que establece el artículo 260 de la norma legal ibídem, emitan la resolución que contenga el acto administrativo, que resuelva el procedimiento sancionador.

ARTÍCULO TRES.- En los casos en los cuales el presunto incumplimiento afecte a más de una Coordinación Zonal, según la distribución jurisdiccional de la ARCOTEL, estos serán puestos en conocimiento de la Coordinación Zonal 2, para que en caso de considerarlo pertinente, proceda a instruir y resolver lo que en derecho corresponda. (El resaltado me pertenece) (...)"



- **Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, mediante la cual la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones resuelve:**

“ARTÍCULO UNO.- Disponer que los/las Directores Técnicos Zonales, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el/la Coordinador Zonal.”.

“ARTÍCULO DOS.- Disponer a los/las Directores Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.”.

“ARTICULO TRES.- Disponer a los/las Directores Técnicos Zonales, designen el/la servidor/a público responsable del cumplimiento de la función instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, el servidor público designado, deberá emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de las actuaciones previas a la emisión de la resolución del procedimiento administrativo sancionador.”.

- **Acción de Personal No. 653 de 26 de septiembre de 2019**

Otorga el nombramiento de libre remoción al abogado Dario Vidal Clavijo Ponce, en calidad de Director Técnico Zonal 3, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

- **Memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1629-M de 29 de agosto de 2019**

El Director Técnico Zonal 3, mediante el Memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1629-M de 29 de agosto de 2019, designa al Ing. Ángel Hernán Velasco Jara responsable de la fase instructora, para efectos de cumplir con el Código Orgánico Administrativo.

Consecuentemente, el Director Técnico Zonal 3 de la ARCOTEL tiene competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este procedimiento administrativo sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo.

4. PROCEDIMIENTO:

Este procedimiento sancionador se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 248 al 260 del Código Orgánico Administrativo y respetando las garantías básicas del debido proceso en el ámbito administrativo consagradas en artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respetando especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letras a), c) y h) de la Ley Suprema, que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.



5. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA:

Una vez que la compañía CLICKNET S.A., acepta el cometimiento de la infracción, determinada en el Acto de Inicio AI-CZO3-2019-0034, la valoración de la prueba radica en el Informe Técnico IT-CZO3-2019-0423 de 27 de junio de 2019, adjunto al memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1420-M de 11 de julio de 2019, el cual concluye: *"El permisionario del SAI, CLICKNET S.A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en el parámetro, PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES, NO CUMPLE con el valor objetivo ($\% Rg \leq 2\%$) indicado en la resolución Resolución 216-09-CONATEL-2009 para los periodos evaluados, 4to trimestre del 2018 (Octubre, Noviembre, Diciembre) y 1er trimestre del 2019 (Enero, Febrero, Marzo)."*

En virtud de esta conducta la compañía CLICKNET S.A., al no cumplir con el valor objetivo previsto para el parámetro, porcentaje de Reclamos Generales Procedentes, en el periodo evaluado, estos es el cuarto trimestre 2018 y primer trimestre 2019 habría incumplido lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, de este modo infringió lo señalado en el Art. 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, e incurrió en la infracción de primera clase, del artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que señala: *"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."*

• 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:

- 1 *"No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la Inicio del procedimiento sancionador."*

En este caso aplica el atenuante No. 1, dado que no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa dentro de los nueve meses anteriores al Inicio 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."*

El permisionario admite el cometimiento de la infracción, sin embargo no presenta un plan de subsanación por lo que no aplica el atenuante No. 2.

- 3 *"Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."*

Por la naturaleza de la infracción no aplica el atenuante 3, dado que al tener que presentar los reportes en determinadas fechas no cabe la subsanación

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



Por la naturaleza de la infracción no cabe reparación integral de la infracción, por lo que no aplica el atenuante No. 4.

• **AGRAVANTES**

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

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 no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que no se considera que el permisionario haya incurrido en esta agravante.

2. *"La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción."*

Al respecto, no se determina la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción

3. *"El carácter continuado de la conducta infractora."*

Al respecto, no se determina el carácter continuado de la conducta infractora.

➤ **CONCLUSIONES**

Se aplica un atenuante del Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y no se aplican agravantes del Art. 131.

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

A través del Informe Jurídico No. IJ-CZO3-2019-0090 de 11 de noviembre de 2019, el área jurídica de la Coordinación Zonal 3 de la ARCOTEL, indica:

"El presente procedimiento administrativo sancionatorio se inició con la emisión del Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034, el mismo que se sustentó en el Informe Técnico No. IT-CZO3-2019-0423, adjunto al memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1420-M de 11 de julio de 2019, de los cuales se desprende que la compañía CLICKNET S.A., al no cumplir con el valor objetivo previsto para el parámetro, porcentaje de Reclamos Generales Procedentes, en el período evaluado, esto es del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019, por lo que, habría incumplido lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, y de esta forma incumple lo previsto en el Art. 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1763-M de 18 de septiembre de 2019, se indica que mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO3-2019-0212-OF, se notificó el Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034, el 11 de septiembre de 2019.

Mediante comunicación No. ARCOTEL-DEDA-2019-015851-E de 24 de septiembre de 2019, el Dr. Franklin Campaña, como Representante Legal de CLICKNET S.A., presenta contestación al Acto de Inicio y señala: "(...). Como se lo manifesté al inspector de Arcotel el día de la inspección

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



de Arcotel el día de la inspección, tenemos actualmente un software que maneja una plataforma de tecnología que posee funciones de agendamiento de quejas y reclamos, para poder servir a nuestros clientes, sin embargo el error CONSISTIO en la duplicidad de errores que se cargaron al sistema SIETEL, el operador por desconocimiento y lentitud en el sistema SIETEL, daba CLICK varias veces en las pestañas por ende se subieron errores DUPLICADOS que no deberían ser subidos, el cual motivó que se eleve el rango del parámetro de los reclamos generales. –Cabe mencionar que ese mismo día llamamos por teléfono a la Arcotel a solicitar explicación del porqué de la lentitud del sistema y nos indicaron que posiblemente cuando sube un portador grande como CNT, se producen estos errores y lentitud en el Sietel, es más a raíz de estos errores que se dieron y se siguen dando en el SIETEL, la Arcotel ahora envía correos indicando que NO DEN CLICK, varias veces para que NO SE DUPLIQUE LA INFORMACIÓN.”

Mediante Providencia No. P-CZO3-2019-0047 de 27 de septiembre de 2019 se indica al señor Franklin Campaña Izurieta, como Representante Legal de la compañía CLICKNET S.A., lo siguiente: “**PRIMERO:** Agréguese al expediente el escrito de contestación recibido en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 24 de septiembre de 2019, con hoja de control y trámite No. ARCOTEL-DEDA-2019-015851-E, cuyo contenido se tomará en cuenta al momento de resolver.- **SEGUNDO.**-Cuéntese hasta 1 mes a partir del día siguiente hábil de la notificación de esta providencia para que la Coordinación Zonal 3, resuelva conforme a derecho corresponda y notifique.-”

Mediante memorando ARCOTEL-CZO3-2019-1900-M de 17 de octubre de 2019, se certifica que la providencia P-CZO3-2019-0047 fue notificada mediante oficio No. ARCOTEL-CZO3-2019-0231-OF el 15 de octubre de 2019.

Ante lo señalado por la compañía concesionaria en el escrito presentado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2019-015851-E de 24 de septiembre de 2019, se debe indicar que CLICKNET S.A. acepta el cometimiento de la infracción por lo cual la prueba presentada que se analiza dentro de la presente causa es la determinada en el Informe Técnico IT-CZO3-2019-0423, en la cual se indica: “El permisionario del SAI, CLICKNET S.A., de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua, en el parámetro, PORCENTAJE DE RECLAMOS GENERALES PROCEDENTES, **NO CUMPLE** con el valor objetivo (% Rg ≤ 2%) indicado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 para los periodos evaluados, 4to trimestre del 2018 (Octubre, Noviembre, Diciembre) y 1er trimestre del 2019 (Enero, Febrero, Marzo).”, de este modo al existir una aceptación expresa del cometimiento de la infracción, la compañía CLICKNET S.A., asume el haber incumplido lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, inobservado de este modo lo establecido en el Art. 24, numeral 3, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que al no cumplir con el valor objetivo previsto para el cuarto trimestre del 2018 y primero del 2019, habría incumplido lo establecido en el Art. 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, e incurrió en la infracción de primera clase, del artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que señala: “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.”

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en



el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, no aplica la pretensión para que el presente procedimiento administrativo sancionador deba ser ARCHIVADO.”.

7. DISPOSICIÓN LEGAL QUE SANCIONA EL ACTO POR EL QUE SE LE INCULPA:

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 asimila al siguiente articulado:

- **PRESUNTA INFRACCIÓN**

El Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala: “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.”

8. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Considerando lo dispuesto en los artículos 121, número 1 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para fines de aplicación de la sanción a una infracción de primera clase, el monto de referencia se obtiene con base en los ingresos totales de la compañía CLICKNET S.A., correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta respecto al ejercicio económico del año 2018, en atención a la información remitida por el Servicio de Rentas Internas mediante oficio No. 106012019OSTR002383 de 23 de octubre de 2019, en la cual consta que la compañía CLICKNET S.A., tuvo ingresos por \$ 210.466,00

En tal virtud, se registra que conforme lo prevé el artículo 121 de la referida Ley, en las sanciones para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, se aplicará una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia; y se aplica un atenuante del artículo 130, y no se aplican agravantes que indican el artículo 131 ibídem, por lo que el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de VEINTE Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 99/100 (USD \$24,99).

9. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

En el presente caso, ésta Autoridad no ha dispuesto Medidas Cautelares.

10. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN:

Mediante Dictamen No. D-CZO3-2019-0037 de 13 de noviembre de 2019, se indica lo siguiente:

“En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador iniciado con el Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034 de 06 de septiembre de 2019,



de manera particular, con los informes emitidos por las áreas técnica y jurídica; y, con fundamento en los Arts. 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, el Órgano Instructor considera que existen elementos de convicción suficientes para **DICTAMINAR** que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía CLICKNET S.A. en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la existencia de responsabilidad en el incumplimiento de la obligación como concesionario de servicio de televisión abierta, descrita en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se debería declarar su validez.

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del procedimiento administrativo sancionador No. AI-CZO3-2019-0034 de 06 de septiembre de 2019, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Técnico Zonal 3 en su calidad de Función Sancionadora."

11. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS:

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del procedimiento.

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía CLICKNET S.A., el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la existencia de responsabilidad en el incumplimiento de la obligación como prestador del Servicio de Televisión, descrita en el artículo 24, numeral 3, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador con Acto de Inicio No. AI-CZO3-2019-0034 de 06 de septiembre de 2019, se ratifica que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

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

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO
DE TODOS

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen No. D-CZO3-2019-0037 de 13 de noviembre de 2019, emitido por el Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 3 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. AI-CZO3-2019-0034 de 06 de septiembre de 2019; y, que la compañía CLICKNET S.A., es responsable del incumplimiento de la obligación como prestador del Servicio de Acceso a Internet, determinado en el Informe Técnico IT-CZO3-2019-0423 de 27 de junio de 2019, que consiste en no haber cumplido con el valor objetivo previsto para el parámetro, porcentaje de Reclamos Generales Procedentes, en el período evaluado, estos es el cuarto trimestre 2018 y primer trimestre 2019, obligación establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, incumpliendo de este modo lo señalado en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, configurándose la comisión de la INFRACCIÓN DE PRIMERA CLASE establecida en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía CLICKNET S.A., con RUC No. 1891736688001, la sanción económica de VEINTE Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 99/100 (USD \$24,99), valor que deberá ser cancelado en cualquiera de las Unidades Financieras de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el término de 10 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, conforme lo establece el Art. 271 del Código Orgánico Administrativo, 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 CLICKNET S.A., que dé cumplimiento a su obligación como prestador del Servicio de Acceso Internet, de cumplir las disposiciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL.

Artículo 5.- NOTIFICAR a la compañía CLICKNET S.A., con la presente resolución, en el correo electrónico fcampana@clicknet.ec, en conformidad con el Art. 66 COGEP.

Dada y firmada en la ciudad de Riobamba el 13 de noviembre de 2019.

Abg. Dario Vidal Clavijo Ponce, MSc
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 3 - FUNCIÓN SANCIONADORA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

