

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2019-0031**

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE  
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-**

**Dr. Walter Rodolfo Velásquez Ramírez  
COORDINADOR ZONAL 6  
-FUNCIÓN RESOLUTORA-**

**CONSIDERANDO:**

**1. CONSIDERACIONES GENERALES:**

**1.1. INFORMACIÓN GENERAL:**

RAZÓN SOCIAL: EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE  
TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE,  
ALCANTARILLADO DE CUENCA, ETAPA EP  
RUC DE LA RAZÓN SOCIAL: 0160050020001  
DIRECCIÓN: Calle Benigno Malo y Sucre, Cuenca.

**1.2. TÍTULO HABILITANTE:**

La Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el 03 de noviembre de 2011, previa autorización del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones (Resolución TEL-642-19-CONATEL-2011 de 14 de septiembre de 2011) otorgó el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP", inscrito en el Tomo 95 Foja 9579 del Registro Público de Telecomunicaciones.

En el Anexo A de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.", constan las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija, que en su artículo 1 punto 1.1 establece que, a la Empresa Pública ETAPA EP le corresponde prestar los Servicios de Telefonía Fija y de Larga Distancia Internacional.

**2. FUNDAMENTO DE HECHO:**

El Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-2834-M de 22 de noviembre de 2017, mediante el cual el área técnica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 6, informa los resultados del control de cumplimiento de índices de calidad del servicio de telefonía fija de

la operadora ETAPA EP, correspondiente al año 2016; y adjunta el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-01277 de 21 de noviembre de 2017.

El Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2018-1805-M, de 12 de julio de 2018, mediante el cual el área técnica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 6 adjuntó el informe Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018.

Del análisis del Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-01277 de 21 de noviembre de 2017, elaborado por el área técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, se desprende:

"(...)

## 7. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

Como se indicó en el numeral 5 del presente informe, el artículo 3 de la Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 establece que las mediciones de los parámetros modificados 1.1, 1.4, 1.5, 1.6, 1.9, y 1.10, del año 2016, **tienen el carácter de informativo**, y los demás parámetros que no han sido modificados, se evaluarán conforme la Resolución ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero de 2016, **estos son los parámetros: 1.2, 1.3, 1.7, y 1.8, los cuales se detallan a continuación con los valores reportados por ETAPA EP:**

CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO REPORTADO POR ETAPA EP											
			ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC
1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	≤ 1 % mensual	0,05 %	0,07 %	0,07 %	0,04 %	0,02 %	0,04 %	0,06 %	0,05 %	0,10 %	0,06 %	0,06 %	0,07 %
1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 horas continuas) mensual	61	48	50	56	70	213	32	26	65	21	38	18
1.7	Porcentaje de averías reportadas	≤ 2% mensual	1,4 %	1,2 %	1,5 %	1,4 %	1,1 %	1,2 %	1,1 %	1,2 %	1,3 %	1,4 %	1,3 %	1,3 %
1.8	Gestión de Red Destino Telefonía	Fija — fija (on-net) ≥ 95 % mensual	--	--	--	95,8 %	96,0 %	96,0 %	97,2 %	97,5 %	97,6 %	97,6 %	97,5 %	97,6 %
		Fija — fija (off-net) ≥ 93 % mensual	--	--	--	95,6 %	95,7 %	95,8 %	95,6 %	95,4 %	94,8 %	95,1 %	95,2 %	95,1 %
		Fija — móvil ≥ 93 % mensual	--	--	--	98,0 %	97,7 %	97,7 %	97,7 %	97,5 %	97,6 %	97,8 %	97,7 %	97,8 %

Realizada en esta Coordinación Zonal la revisión de la información fuente de los índices de calidad 1.2, 1.3, 1.7, y 1.8, y el cálculo de los mismos con esa información, se obtuvieron los siguientes resultados:

CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	VALOR CALCULADO POR ARCOTEL CON LA INFORMACIÓN FUENTE											
			ENE	FEB	MA R	ABR	MAY	JUN	JUL	AG O	SEP	OCT	NOV	DIC
1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	≤ 1 % mensual	0,05 %	0,07 %	0,07 %	0,04 %	0,02 %	0,04 %	0,06 %	0,05 %	0,10 %	0,06 %	0,06 %	0,07 %
1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 horas continuas) mensual	61	48	50	56	70	213	32	26	65	21	38	18
1.7	Porcentaje de averías reportadas	≤ 2% mensual	1,4 %	1,2 %	1,5 %	1,4 %	1,1 %	1,2 %	1,1 %	1,2 %	1,3 %	1,4 %	1,3 %	1,3 %
1.8	Gestión de Red Destino Telefonía	Fija — fija (on-net) ≥ 95 % mensual	--	--	--	95,8 %	96,0 %	96,0 %	97,2 %	97,5 %	97,6 %	97,6 %	97,5 %	97,6 %

	Fija — fija (off-net) ≥ 93 % mensual	--	--	--	95,6 %	95,7 %	95,8 %	95,6 %	95,4 %	94,8 %	95,1 %	95,2 %	95,1 %
	Fija — móvil ≥ 93 % mensual	--	--	--	98,0 %	97,7 %	97,7 %	97,7 %	97,5 %	97,6 %	97,8 %	97,7 %	97,8 %

Como se puede observar, los valores de los parámetros de calidad 1.2, 1.3, 1.7, y 1.8 presentados por ETAPA EP, de los periodos enero a diciembre de 2016 y abril a diciembre de 2016 respectivamente, **conducen con los calculados por esta Coordinación Zonal** sobre la base de la información fuente.

Los valores mensuales de los parámetros de calidad 1.2, 1.7, y 1.8, alcanzados por ETAPA EP durante los periodos respectivos enero a diciembre de 2016 y abril a diciembre de 2016, **cumplen con los valores objetivos**.

En lo referente al parámetro 1.3 **"Tiempo promedio de resolución de reclamos generales"**, los valores alcanzados por ETAPA EP en los meses enero a mayo de 2016, y julio a diciembre de 2016, **cumplen con el valor objetivo**; sin embargo, en el mes **JUNIO de 2016 el valor alcanzado es mayor al valor máximo objetivo** (valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas); valor alcanzado: 213 horas).

#### 8. CONCLUSIONES.

Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP y las verificaciones realizadas se concluye que:

- Los parámetros de calidad 1.2 "Porcentaje de reclamos generales procedentes", 1.7 "Porcentaje de averías reportadas", y 1.8 "Gestión de Red Destino Telefonía" de los meses enero a diciembre de 2016 y abril a diciembre de 2016, respectivamente; cumplen con los valores objetivos establecidos para los mismos en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.
- El parámetro de calidad 1.3 "Tiempo promedio de resolución de reclamos generales" de JUNIO de 2016, no cumple con el valor objetivo establecido en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016. En los meses restantes del 2016, ese parámetro de calidad **si cumple** con el valor objetivo. (Subrayado fuera del texto original)

#### 9. OBSERVACIONES.

Sobre los parámetros 1.1, 1.5, 1.9, y 1.10, que para el año 2016 son de tipo informativo, la operadora no presentó la información de la forma que establece la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016; sin embargo se debe considerar que las instrucciones referidas en el artículo 4 de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, requeridas para el efecto, fueron emitidas el 29 de diciembre de 2016 con oficio Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0253-OF."

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2018-1805-M, de 12 de julio de 2018, el área técnica adjuntó el informe Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018, respecto a la actualización del cálculo del índice de calidad 1.3 **"tiempo promedio de resolución de reclamos"** del servicio de telefonía fija de la operadora ETAPA EP, correspondiente al mes de junio de 2016.

Del informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018, se desprende:

" (...) **4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Revisados los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, los mismos corresponden al **"ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN PRESENTADA POR ETAPA E.P., EN CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NRO. AA-CZO6-2017-0132 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2017"**, y al **"INFORME DE INSPECCIÓN AL "CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO" DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE ETAPA EP, DENTRO DEL PROCESO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NRO. AA-CZO6-2017-0132 DE 27 DE NOVIEMBRE DE 2017"**, respectivamente.

El acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador Nro. AA-CZO6-2017-0132 de 27 de noviembre de 2017, corresponde al iniciado en contra de ETAPA EP por el siguiente hecho indicado en el informe técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017:

*" • En cuanto a los tiempos para atención de las quejas y reclamos, la Operadora no cumplió con el plazo establecido en el Anexo 1, Acápito V, literal a) de la Resolución 256-08-CONATEL-2008 (15 días hábiles desde la recepción de la queja), para los casos detallados en el cuadro No.3 del presente informe."*

En el cuadro Nro. 3 referido, se presentan los 8 casos en los que las quejas, reclamos y/o fallas, habrían sido atendidos en tiempos mayores a quince (15) días hábiles, según el siguiente detalle:

ÍTEM	MES	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	Instalación o Activación	03/06/2016	27/06/2016	17
385	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	27/06/2016	16
386	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	27/06/2016	16
403	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
404	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
405	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
407	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	27/06/2016	17
409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	30/06/2016	19

Sobre ese proceso, en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 se concluye que:

*"Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2017-2764-GG de 20 de diciembre de 2017, se concluye que:*

- *De los 8 casos en los que el tiempo de solución de las quejas, reclamos y/o falla superan el tiempo máximo de 15 días hábiles establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, referidos en el informe técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017: 1 caso fue resuelto en menos de 15 días laborables, 2 casos correspondían a reclamos no procedentes y por lo tanto no debían ser reportados, y 1 caso se presentó erróneamente como un reclamo sin serlo. En los 4 casos restantes, ETAPA EP no presenta información clara que indique el tipo de problema, o las fechas de ingreso y solución del reclamo; esa información por lo tanto **NO** justifica que el caso haya sido resuelto dentro del tiempo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008."*

A continuación, se presenta el cuadro resumen de resultados, constante en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018:

ÍTEM	MES	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	Instalación o Activación	03/06/2016	04/06/2016	1
385	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
386	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
403	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
404	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
405	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	27/06/2016	18
407	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	27/06/2016	17
409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	NO CORRESPONDE A UN RECLAMO	--

En el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, se concluye que:

“Sobre la base de la información presentada obtenida durante la inspección a las instalaciones de ETAPA EP el día 18 de enero de 2018, se concluye que:

- De los 4 casos en los que ETAPA EP no presentó información clara que indique el tipo de problema, o las fechas de ingreso y solución del reclamo el tiempo máximo de 15 días hábiles establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, en la inspección realizada ha presentado información que justifica que los 4 casos fueron resueltos en menos de 15 días laborables.
- Considerando que los 4 casos del presente informe y los 4 casos indicados en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018, por parte de la operadora ETAPA E.P. se ha demostrado que los 8 casos de reclamos han sido solucionados en el plazo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, por lo tanto, se desvirtúa el cometimiento de la infracción referida en el informe técnico Nro. IT-CCDS-RS-2017-0024 de 06 de marzo de 2017.”

A continuación, se presenta el cuadro resumen constante en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018 sobre los resultados de los 4 casos verificados durante la inspección y los 4 casos del informe Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018:

ÍTEM	MES	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	Instalación o Activación	03/06/2016	04/06/2016	1
385	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
386	Junio	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
403	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	22/06/2016	14
404	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	02/06/2016	1
405	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	11/06/2016	06
407	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	13/06/2016	06
409	Junio	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	NO CORRESPONDE A UN RECLAMO	--

Según la información proporcionada por ETAPA EP, constante en los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, los ítems de la tabla anterior corresponden a los reclamantes:

ÍTEM	MES	RECLAMANTE	CAUSAL DE LA QUEJA	FECHA DE PRESENTACION DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCION DE LA QUEJA	DIFERENCIA (DÍAS HÁBILES)
384	Junio	CAGUANA GUZHNAV FAUSTO EFRAIN con el número de teléfono 2876339	Instalación o Activación	03/06/2016	04/06/2016	1
385	Junio	TENECELA GUAMAN GUADALUPE con el número 4092993 que fue migrado al 4024998	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
386	Junio	Fajardo Farfán José con la orden 3414703	Instalación o Activación	06/06/2016	RECLAMO NO PROCEDENTE	--
403	Junio	Línea 2864147 perteneciente al Sr. CASTILLO MERCHAN SANTIAGO	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	22/06/2016	14
404	Junio	Línea 284354 perteneciente a la Sra. ACARO VEGA SANDRA	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	02/06/2016	1
405	Junio	Línea 4185292 perteneciente a la Sra. LOJA SANCHEZ RAQUEL DE LOS ANGELES	Calidad en la Prestación del Servicio	02/06/2016	11/06/2016	06
407	Junio	Línea 2853660 perteneciente al Sr. LARRIVA COELLAR KLEVER	Calidad en la Prestación del Servicio	03/06/2016	13/06/2016	06
409	Junio	Orden 3413882 que pertenece a la queja número telefónico 4088170	Calidad en la Prestación del Servicio	06/06/2016	NO CORRESPONDE A UN RECLAMO	--

Al relacionar los casos indicados en la tabla anterior, con la información fuente del reporte de los reclamos generales (índices 1.2 y 1.3) de JUNIO de 2016 presentado por ETAPA EP en su sistema SAAD, se obtiene la lista de los reclamos de los cuales debe actualizarse la información del tiempo de atención del reclamo y los casos que deben ser excluidos de dicho cálculo. El detalle de esos reclamos, se presenta en el Anexo 1 del presente informe.

(...)

##### 5. ACTUALIZACIÓN DE CÁLCULO.

Con los datos constantes en los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, indicados en el numeral 4 del presente informe, se procede a actualizar el cálculo del índice de calidad 1.3 "TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES" de JUNIO de 2016:

CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	VALOR ALCANZADO POR ETAPA EP
			JUN 2016
1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	≤ 4 días (96 horas continuas) mensual	152

En el Anexo 1 del presente informe, se detalla la lista de reclamos y tiempos utilizados para el cálculo.



Como se indicó en el numeral 2 del presente informe, el “Tiempo promedio de resolución de reclamos generales” de junio de 2016, originalmente reportado por ETAPA EP es **213 horas**. Como se puede observar, en la actualización del cálculo con la nueva información, el “Tiempo promedio de resolución de reclamos generales” de junio de 2016, es de **152 horas**; ese tiempo continúa siendo mayor al valor máximo establecido como objetivo para el índice de calidad “Tiempo promedio de resolución de reclamos generales”.

## 6. CONCLUSIONES ...

- El índice de calidad del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, “Tiempo promedio de resolución de reclamos generales”, de junio de 2016, calculado considerando la información constante en los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018, es de **152 horas**.
- El índice de calidad del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, “Tiempo promedio de resolución de reclamos generales”, de junio de 2016, calculado considerando la información constante en los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018 (152 horas), es mayor al valor máximo establecido como objetivo para ese índice de calidad en la resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, y por lo tanto, no cumple con el mismo.”

## 2.1. ACTO DE INICIO

La Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su calidad de Función Instructora, de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo instruyó el respectivo procedimiento administrativo sancionador en contra de la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO DE CUENCA, ETAPA EP, mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 de 28 de marzo de 2019**; a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en los **Informes Técnicos Nro. IT-CZO6-C-2017-01277 de 21 de noviembre de 2017 y Nro. IT-CZO6-C-2018-1201, de 11 de julio de 2018**, así como la responsabilidad de la expedientada.

## 3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ÓRGANO COMPETENTE:

### 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.** (...). (Énfasis fuera del texto original)

“**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)

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

## 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."

## RESOLUCIONES ARCOTEL:

- **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 No. 06-05-ARCOTEL-2019 de 12 de febrero de 2019.-** El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, designó a la **Ing. Ruth Amparo López Pérez** como Directora Ejecutiva de la ARCOTEL.

**Acción de Personal No. ENC-014 de 17 de agosto de 2017**

Acción de Personal en la que se resuelve nombrar al Dr. Walter Rodolfo Velásquez Ramírez al cargo de COORDINADOR ZONAL 6, a partir del 17 de agosto de 2017.

**Acción de Personal No. 549 de 15 de octubre de 2018**

Acción de Personal en la que se resuelve nombrar al Ing. Cesar Fernando Iñiguez Pineda como Director Técnico Zonal 6, acción que rige a partir del 16 de octubre de 2018.

Consecuentemente, el Coordinador Zonal 6 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.

En el DICTAMEN No. ARCOTEL-CZO6-2019-D-0036 de 04 de junio de 2019, el Director Técnico Zonal 6 de la ARCOTEL, en su calidad de Función Instructora, expresa lo siguiente:

" (...)

**3.3 CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO:**

Mediante oficio Nro. O-2019-0837-GG de 17 de abril de 2019 el entonces Gerente General de ETAPA EP, compareció en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, oficio ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-007036-E el día 17 de abril de 2019.

**3.4. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN:**

Por cuanto el presunto infractor contestó y ejerció su derecho constitucional a la contradicción de las pruebas de cargo aportadas por la Administración, la Dirección Técnica Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en los artículos 193 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, relativas a la prueba, dispuso mediante providencia del 22 de abril de 2019, lo siguiente:

"... 3.- Dentro del periodo de evacuación de pruebas se ordena: a) Téngase como prueba a favor de la Empresa Pública ETAPA EP, los alegatos y descargos que presenta dentro del escrito que se provee. b) La inspección solicitada se señala para **el día 29 de abril de 2019, a las 10h00**, para lo cual deberá comunicar formalmente la o las personas que por parte de la operadora estarán presentes durante la inspección. c) Al área de procesos de control de servicios de telecomunicaciones emita su criterio respecto de la contestación presentada mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2019-007036-E de 17 de abril de 2019 y de los resultados de la referida inspección. d) Al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, emita su pronunciamiento sobre lo expuesto y alegado. (...)"

**3.5. ANÁLISIS TÉCNICO:**

En atención a providencia mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-1202-M de 02 de mayo de 2019, se adjuntó el informe técnico IT-CZO6-C-2019-0482 de 02 de mayo de 2019, expresa en lo pertinente:

**“... 4. INFORMACIÓN PRESENTADA EN LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.**

Revisada la información presentada con oficio Nro. O-2019-0837-GG de 17 de abril de 2019, en lo pertinente a la parte técnica, ETAPA EP manifiesta que, el cálculo del índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales", del servicio de telefonía fija, de junio de 2016, indicado en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018, sobre el cual se fundamenta Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038, no es correcto, debido a que:

- Conforme fue establecido durante el Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2017-0132 de 27 de noviembre de 2017, emitido en contra de ETAPA EP por el presunto incumplimiento a la Resolución 256-08-CONATEL-2008, "Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y Reparación de Fallas", existieron 8 casos de reclamos [en junio de 2016] que debido a un error en el sistema de ETAPA EP, fueron cerrados de manera posterior a la fecha de reparación.
- El procedimiento sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 "...se vincula de alguna forma con el procedimiento sancionador del año 2017, en el sentido de que **por un error en sistema de ETAPA EP, no se pudo realizar de manera oportuna los cierres de las órdenes**, esto ha ocasionado que se vea afectado el indicador 1.3 referente al "TIEMPO PROMEDIO DE RESOLUCIÓN DE RECLAMOS GENERALES", pues, al igual que en el anterior procedimiento, **la fecha y hora del solución de varios reclamos no es la correcta**". [el resaltado y subrayado me pertenecen]
- "El problema en el ingreso de la fecha y hora de los reclamos se debió a que las personas encargadas de ingresar la información **no tenían gestión sobre una bandeja del sistema AS400 en el que se carga la información, este aspecto fue solventado por la empresa días posteriores, por esa razón que la baja de las ordenes se empieza a dar el 27 de junio de 2016**, por ese motivo, si se revisa la información del indicador, más de la mayoría de casos reportados en ese período tienen como fecha de solución el 27 de junio de 2016, lo cual **no es correcto**, pues, la gran parte de ellos fueron atendidos antes de esa fecha." [el resaltado y subrayado me pertenecen]
- "**Corregida la información**, su autoridad podrá apreciar que la Empresa Pública ETAPA EP, alcanza como valor objetivo en el mes de junio el resultado de **95,37 horas**, el cual se encuentra por debajo de valor establecido para el indicador 1.3 "TIEMPO PROMEDIO DE (sic) RESOLUCINE DE RECLAMOS GENERALES", del servicio de Telefonía Fija, con lo cual se evidencia que no existe incumplimiento por parte de ETAPA EP, adjuntamos medio magnético los respaldos que justifican la fecha y hora en la que fueron solucionados los reclamos presentados por los abonados-usuarios, con lo cual se justifica las mediciones y el valor alcanzado". [el resaltado y subrayado me pertenecen]

ETAPA EP adjunta al oficio Nro. O-2019-0837-GG, un archivo en formato de Excel con la información de los reclamos registrados en junio de 2016, con la nueva información del tiempo de solución, y el recálculo del índice de calidad 1.3; adjunta además, como prueba, los CDR de los casos (líneas telefónicas) en las que indica que la fecha de cierre del reclamo fue mal ingresada.

Revisado el listado de reclamos atendidos en junio de 2016, presentado por ETAPA EP con oficio Nro. O-2019-0837-GG, el mismo corresponde al listado de reclamos de ese mes reportado en el sistema SAAD con la corrección de los 8 casos referidos en el Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2017-0132 de 27 de noviembre de 2017, y en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018 (en el cual se fundamenta el Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038); en ese listado se incluye además, la corrección de 13 casos adicionales que habrían sido cerrados erróneamente el 27 de junio de 2016, por las razones expuestas por ETAPA EP en la contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador (razón: "...personas encargadas de ingresar la información **no tenían gestión sobre una bandeja del sistema AS400 en el que se carga la información, este aspecto fue solventado por la empresa días posteriores, por esa razón que la baja de las ordenes se empieza a dar el 27 de junio de 2016**")

**5. INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE LA INSPECCIÓN REALIZADA EL 29 DE ABRIL DE 2019.**

El día 29 de abril de 2019, a las 10h00, en la Av. 10 de Agosto y Paucarbamba, de la ciudad Cuenca; se procedió a realizar la inspección solicitada por ETAPA EP, en su sistema de gestión de reclamos



AS-400, revisando la información de cada uno de los 13 casos cuyas fechas de solución de reclamo de junio de 2016 fueron rectificadas.

De la revisión de los 13 casos indicados, se verificó que efectivamente en dicho sistema existe información que comprueba que, en 9 de esos casos, las fechas de solución de reclamos fueron anteriores al 27 de junio de 2016 (fecha que consta en el reporte original del sistema SAAD). En los 4 casos restantes, la fecha de registro de la solución del reclamo es posterior al 27 de junio de 2016, es decir, tiempo en el cual, ETAPA EP indica haber ya superado el inconveniente en su sistema de gestión de reclamos, y no existe información que indique que esos 4 reclamos hayan sido solucionados en una fecha diferente a la reportada en el sistema SAAD (Ítems 45, 46, 47 y 54, del cuadro adjunto, Anexo1); por lo tanto, para esos 4 casos, no se considera la fecha de solución de reclamos rectificadas, y se mantiene la fecha de solución de reclamo, original. Los detalles de los 13 reclamos se indican en el cuadro adjunto, Anexo1, filas de color amarillo.

Durante la inspección se realizó la revisión de otros casos de reclamos finalizados el 27 de junio de 2016, estableciendo la existencia de 2 reclamos que también fueron registrados como cerrados en esa fecha, pero que existe información (CDRs en un caso, y gestión del reclamo AS400 en el otro) que comprueba que fueron solucionados en una fecha anterior. Esos 2 reclamos se detallan en color celeste en el cuadro del Anexo1, y se anexan además los CDRs y capturas de pantalla del AS400, correspondientemente.

En el Anexo 2, se presentan las capturas de pantalla del historial de atención de reclamos de los 9 casos que fueron solucionados en fechas anteriores a las originalmente reportadas, y de 1 de los reclamos adicionales determinados durante la inspección.

#### 6. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.

A partir de la nueva información proporcionada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2019-0837-GG de 17 de abril de 2019, y de la información obtenida durante la inspección, se procede a realizar el cálculo del índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales", del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016, obteniendo como resultado que dicho índice es de **91,14 horas** (detalles en el cuadro adjunto, Anexo1).

Como se puede observar, con la nueva información, el índice de calidad 1.3 recalculado, cumple con el valor objetivo establecido para ese índice en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.

#### 7. CONCLUSIÓN.

- Sobre la base de la nueva información proporcionada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2019-0837-GG de 17 de abril de 2019, y la información obtenida durante la inspección realizada en el sistema AS-400 de ETAPA EP el día 29 de abril de 2019, se concluye que:
  - Efectivamente, la información fuente del **índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales"**, del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016, presentada en el sistema SAAD establecido para ese efecto, contiene información incorrecta (inexacta) sobre la fecha de solución de algunos reclamos.
  - Sobre la base de la información fuente corregida, proporcionada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2019-0837-GG de 17 de abril de 2019 (número de trámite ARCOTEL-DEDA-2019-007036-E de 17 de abril de 2019), y de la información obtenida durante la inspección realizada al sistema AS-400 de ETAPA EP el 29 de abril de 2019, el valor calculado del índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales", del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016, es de **91,14 horas**, el cual **cumple** con el valor objetivo establecido para ese índice de calidad en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.
  - En lo pertinente a la parte técnica, ETAPA EP, **ha desvirtuado el incumplimiento del índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales"**, del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016, referido en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018.
  - ETAPA EP, reportó en el sistema SAAD **información inexacta** sobre el Índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales", del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016."



### 3.6. ANÁLISIS JURÍDICO:

A través del Informe Jurídico No. IJ-CZO6-C-2019-0107 de 04 de junio de 2019, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal 6 de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, indica:

<< Es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra.<sup>1</sup>

Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de originar que la carga de la prueba, en el ámbito administrativo punitivo recaiga exclusivamente sobre la parte acusadora; es decir, pesa sobre la administración. Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba "de signo incriminador" que verifique **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una **conducta típica**, antijurídica y culpable de quien va ser sujeto de la imputación. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

En el presente caso las alegaciones esgrimidas por la expedientada están encaminadas a desvirtuar la existencia del hecho atribuido, aspecto que incidiría de forma directa en el factor "tipo", por cuanto la conducta del administrado no se acomodaría al presupuesto de hecho descrito en la norma.

En este contexto, la única forma de imponer una sanción es porque la administración ha determinado la existencia del hecho y la responsabilidad de quien va a ser sancionado; remitiéndonos al objeto del presente procedimiento, se advierte que en los informes Nro. IT-CZO6-C-2017-01277 de 21 de noviembre de 2017 y Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018 se deja constancia que, del análisis de la información presentada por ETAPA EP a través del sistema SIETEL determinó que:

"El índice de calidad del servicio de telefonía fija de ETAPA EP, "Tiempo promedio de resolución de reclamos generales", de junio de 2016, calculado considerando la información constante en los informes técnicos Nro. IT-CZO6-C-2018-0022 del 10 de enero de 2018 e IT-CZO6-C-2018-0041 de 25 de enero de 2018 (152 horas), es mayor al valor máximo establecido como objetivo para ese índice de calidad en la resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, y por lo tanto, no cumple con el mismo." (Subrayado fuera del texto original)

Durante la sustanciación, por parte de la operadora ETAPA EP se presenta pruebas de descargo con las que busca desestimar el hecho descrito, enfatizando que:

"Analizando dentro de la Empresa cada uno de los 8 caso objeto del supuesto incumplimiento, se ha llegado a determinar que existió un error en el sistema de ETAPA EP, lo cual ocasionó que los cierre de las ordenes se las haya realizado de manera posterior a la reparación, es decir, los ocho casos que se reportan en el informe técnico del ARCOTEL si fueron atendidos dentro de los 15 días hábiles que señala la resolución 256-08-CONATEL-2008..."

El área de procesos de control de servicios de telecomunicaciones, luego de haber examinado los argumentos y analizadas las pruebas aportadas por la Operadora y de la inspección realizada el 10 de abril de 2019, en el Informe Nro. IT-CZO6-C-2019-0482 de 02 de mayo de 2019, determinó y concluyó lo siguiente: "

"(...) En lo pertinente a la parte técnica, ETAPA EP, ha desvirtuado el incumplimiento del índice de calidad 1.3 "Tiempo promedio de la resolución de reclamos generales", del servicio de

<sup>1</sup> ORDÓÑEZ Grace, "La Potestad Sancionadora de la Administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado", Cuadernos SUPERTEL, pág. 17



telefonía fija de ETAPA EP, de junio de 2016, referido en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1201 de 11 de julio de 2018." (Énfasis y subrayado fuera del texto original)

Por consiguiente, en el presente caso se desestima la existencia del hecho atribuido en el Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 de 28 de marzo de 2019.>>

#### **4. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:**

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

#### **5. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN:**

En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 de 28 de marzo de 2019**, de manera particular, con los informes emitidos por las áreas técnica y jurídica de esta Dirección Técnica Zonal 6 de las ARCOTEL; y, con fundamento en los Arts. 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, el Órgano Instructor considera que no existen los elementos suficientes para seguir con el trámite del procedimiento sancionador, por lo que **DICTAMINA** la inexistencia del hecho atribuido a la operadora ETAPA EP, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

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. **ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 de 28 de marzo de 2019**, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora."

#### **5. 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 de que se ha desvirtuado la existencia del hecho atribuido a ETAPA EP en el Acto de inicio de procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038 de 28 de marzo 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,

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACOGER** en su totalidad el Dictamen No. ARCOTEL-CZO6-2019-D-0036 de 04 de junio de 2019, emitido por la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, en su calidad de Función Instructora.

**Artículo 2.- DECLARAR** que la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP. con Registro Único de Contribuyentes Nro. 0160050020001, ha desvirtuado el hecho infractor imputado en el Acto de inicio de procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038.

**Artículo 3.- DISPONER** al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL que archive el procedimiento administrativo sancionador iniciado con el Acto de Apertura Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-AI-0038.

**Artículo 4.- DISPONER** a la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP la rectificación de la información ingresada en el sistema SIETEL correspondiente al 2016.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** con la presente Resolución a la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL de TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP en la dirección calle Benigno Malo y Sucre, Cuenca, provincia Azuay, sin perjuicio de notificarla en los correos electrónicos [oulloa@etapa.net.ec](mailto:oulloa@etapa.net.ec); [acarrill@etapa.net.ec](mailto:acarrill@etapa.net.ec) señalados en la comparecencia para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, a 05 de junio de 2019.

Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
**COORDINACIÓN ZONAL 6**

Dr. Walter Rodolfo Velásquez Ramírez  
**COORDINADOR ZONAL 6 - FUNCIÓN SANCIONADORA-**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**(ARCOTEL)**

Elaborado por:
Abg. Diana Merino