

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2017- 1 0 6 4

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL SE PRONUNCIA RESPECTO DE LAS PRETENSIONES FORMULADAS EN EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA COMPAÑÍA CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 DE 19 DE JULIO DE 2017.

CONSIDERANDO

I CONSIDERACIONES GENERALES

1.1 TÍTULO HABILITANTE

Mediante Resolución No. TEL-131-04-CONATEL-2015, de 30 de enero del 2015, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, resolvió la transferencia de la titularidad de Contrato de Concesión del Servicio Final de telefonía Fija Local, Servicio de Telefonía Pública, Servicio Portador, Larga Distancia Nacional e Internacional; así como, el Bloque de Frecuencias dados a la empresa ECUADORTELECOM S.A., a la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL S.A.

II CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

2.1 La Constitución de la República del Ecuador, publicado en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, manda:

"Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. Para el ejercicio de los derechos y las garantías constitucionales no se exigirán condiciones o requisitos que no estén establecidos en la Constitución o la ley. Los derechos serán plenamente justiciables. No podrá alegarse falta de norma jurídica para justificar su violación o desconocimiento, para desechar la acción por esos hechos ni para negar su reconocimiento (...). 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución (...)." (Subrayado fuera del texto original).

"Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.- La ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores; y las sanciones por vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de bienes y servicios, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor." (Negrita fuera del texto original).

"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. (...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un Juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. (...) 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza.- 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) 1) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas



o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos." (Negrita y Subrayado fuera del texto original).

"**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, públicas y aplicadas por las autoridades competentes." (Subrayado fuera del texto original).

"**Art. 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 (...)."

"**Art. 173.-** Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial." (Subrayado fuera del texto original).

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

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

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

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

"**Art. 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos (...)."

"**Art. 426.-** Todas las personas, autoridades e instituciones están sujetas a la Constitución.- Las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, aplicarán directamente las normas constitucionales y las previstas en los instrumentos internacionales de derechos humanos siempre que sean más favorables a las establecidas en la Constitución, aunque las partes no las invoquen expresamente." (Subrayado fuera del texto original).

2.2. Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 439 de 18 de febrero de 2015, dispone:



“Artículo 2.- Ámbito.- La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios (...).”

“Artículo 3.- Objetivos.- Son objetivos de la presente Ley:

(...) 9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (...).”

“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

(...)9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

(...)19. A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor (...).”

“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual 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.

4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente (...).”

“Artículo. 64.- Reglas aplicables.- Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...)

7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...).”

“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 118.- Infracciones de segunda clase.- (...)

b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...) 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...).”

“Artículo 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...) 2.

Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia (...).”

“Artículo 122.- Monto de referencia.- Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate (...).”

“Artículo 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.

El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor.” (Negrita y subrayado fuera del texto original).

“Artículo 130.- Atenuantes.- Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

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

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

“Artículo 131.- Agravantes.- En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

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

“Artículo 134.- Apelación.- La resolución del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el procedimiento administrativo sancionador, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el Director Ejecutivo de dicha Agencia dentro del plazo de quince días hábiles de notificada.

Dicho funcionario tendrá el plazo de sesenta días hábiles para resolver y lo hará en mérito de los autos, sin más trámite. La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas que se hubieran adoptado u ordenado, salvo que el Director lo disponga cuando la ejecución del acto o las medidas pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación.”. (Negritas fuera del texto original).

“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, (...) con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico (...). 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.”.



“Artículo 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

1.- Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia.
(...) 8. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador.
(...).”

2.3. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 676 de 25 de enero de 2016, establece:

“Art. 1.- Objeto.- El presente Reglamento General tiene por objeto el desarrollo y la aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en adelante la Ley o sus siglas LOT.

Art. 2.- Ámbito.- La LOT y el presente Reglamento General son de aplicación obligatoria en todo el territorio nacional para las personas naturales y jurídicas que realizan: 1. Las actividades de operación, a través de: a. La prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones.”

“Art. 55.- De los derechos de los usuarios.- Los derechos de los usuarios son irrenunciables, se encuentran establecidos en la LOT, en la ley que norma la defensa del consumidor, sus reglamentos, demás normativa que emita la ARCOTEL, y en los respectivos contratos.”

“Art. 62.- Tarifa.- Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. (...) Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...).”

“Art. 85.- Recurso de apelación.- De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse -exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, en cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.- La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.- De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes.”

2.4. Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, publicado en el Registro Oficial No. 536 de 18 de marzo de 2002, que señala:

“Art. 68.- LEGITIMIDAD Y EJECUTORIEDAD.- Los actos administrativos se presumen legítimos y deben cumplirse desde que se dicten y de ser el caso, se notifiquen, salvo los casos de suspensión previstos en este estatuto.”

“Art. 122.- Motivación.- 1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable. La falta de motivación entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública.”

2.5. Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido mediante Resolución No. 694 y publicado en el Registro Oficial No. 632 de 20 de noviembre de 2015, que señala:

“Art. 1.- El presente instructivo tiene por objeto normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, para el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida legalmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; los títulos habilitantes y demás normativa aplicable.”

“Art. 5.- En el ejercicio de la potestad sancionadora, se deben observar las disposiciones de la Constitución de la República, leyes, reglamentos, resoluciones y normas técnicas de carácter general de los diversos servicios sometidos a control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como son: 1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General (...). 3. Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva (...).”

“Art. 12.- De la Impugnación.- Las resoluciones de los Organismos Desconcentrados de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, derivadas de los procedimientos administrativos sancionadores sustanciados de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, serán impugnadas exclusivamente de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 134 de la referida Ley.- 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.”

“Art. 17.- Cuando en una verificación técnica o inspección, se controlaren varias obligaciones, se debe presentar solo un informe por prestador de servicios; y el reporte de cada posible incumplimiento o infracción, se realizará de manera individualizada para envío a la Unidad Jurídica del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con la finalidad de que se realice el análisis jurídico y se inicie un procedimiento independiente por cada uno de ellos.

“Art. 18.- En la fase pre-procedimental los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas de los Organismos Desconcentrados, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación.- Durante la sustanciación de la impugnación de resoluciones administrativas, los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas respectivas, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haber sido solicitados.- De ser necesario, dichos términos podrán ampliarse, sin exceder de treinta (30) días hábiles, cuya necesidad sea debidamente justificada, excepto durante la faceta de impugnación, en la cual la prórroga no podrá ser mayor a quince (15) días hábiles.”

“Art. 22.- Notificación.- Una vez que se haya emitido el acto de apertura, el Organismo Desconcentrado, procederá a notificar al presunto infractor en su domicilio, dentro del término máximo de diez (10) días hábiles siguientes a su emisión.- El lugar de domicilio del presunto infractor se indicará en el respectivo acto de apertura y cuando no fuere posible determinar el mismo, se procederá a notificar por la prensa, de conformidad al Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.”

“Art. 23.- La Administración, de conformidad con el Art. 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, receptorá hasta por quince (15) días hábiles, contados a partir del siguiente día hábil al de la fecha de notificación con el acto de apertura; la contestación con los descargos, alegatos, y de ser el caso, la solicitud y/o aporte de pruebas que el presunto infractor considere necesarias para su defensa.”

“Art. 36.- Recurso de Apelación.- La resolución emitida por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el/la directora/a Ejecutivo/a de dicha Agencia dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación con la resolución.- La interposición del Recurso de Apelación, excepto en los casos en que una disposición establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- En cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.- La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.- De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes.” (Subrayado fuera de texto original).

“Art. 37.- El/la directora/a de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, o su Delegado/a, sustanciará el recurso en mérito de autos, sin perjuicio de que de estimarse necesario se soliciten informes técnicos (...).”



“Art. 38.- Término para resolver.- El/la Director/a Ejecutivo/a de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o su Delegado/a, deberá resolver la apelación dentro del término de sesenta (60) días hábiles, contados desde la fecha de presentación del recurso (...).”.

2.6 Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobado mediante Resolución del Directorio de la ARCOTEL No. 04-03-ARCOTEL-2017 y publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 13 de 14 de junio de 2017.

El artículo 10, número 1.3.1.2.3 y acápite III literal b), establecen que son atribuciones y responsabilidades del Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras: *b) Sustanciar los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la ARCOTEL, con excepción de aquellos que sean efectuados dentro de procesos administrativos de contratación pública (...).* (Subrayado fuera del texto original).

2.7 Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017

Mediante Resolución No. **07-06-ARCOTEL-2017** de 09 de agosto de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió:

“Artículo 2.- Designar al ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes. (...).”.

2.8 Acción de Personal de la Directora de Impugnaciones

Mediante Acción de Personal No. 229 de 03 de octubre de 2017, que rige a partir del mismo día, mes y año, el Coordinador General Administrativo Financiero nombró a la abogada Sheyla Berenice Cuenca Flores, como Directora de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Es necesario aclarar que el caso materia de este análisis corresponde a la prestación de Servicio de Telefonía Fija, concerniente a un Recurso de apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017 con la que se sancionó a la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, por presuntamente haber realizado cobros indebidos de valores por concepto de “Gastos Administrativos”, en las facturas de sus usuarios, abonados o clientes en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2016, sin contar con la aceptación expresa del usuario, ni encontrarse estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes.

En consecuencia, la Directora de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene la atribución y responsabilidad de sustanciar Recursos Administrativos de Apelación en observancia del artículo 10, numeral 1.3.1.2.3, y acápites II y III literal b), del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ejerce competencia para resolver de manera motivada el Recurso de apelación interpuesto por el señor Víctor García Talavera, en su calidad de Apoderado Especial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017.

III TRÁMITE PROPIO DEL RECURSO

3.1 A través de memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0137-M de 24 de marzo de 2017, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones remite a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el Informe de Técnico No. IT-CCDS-CT-2017-009 de 10 de marzo de 2017, a fin de que se proceda con el análisis jurídico, en el cual se concluye y recomienda lo siguiente:

"(...) 4.- CONCLUSIÓN

Del análisis realizado se ha determinado que la operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A, en las facturas verificadas del 2016, ha realizado cobros por valores de "Gastos Administrativos", en la facturación de enero a junio de 2016, los mismos que deberían estar incluidos en la tarifa del servicio de telefonía fija prestado por la operadora. El cobro de estos valores de "Gastos Administrativos", no cuenta con la aceptación expresa del usuario, y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes.

5. RECOMENDACIÓN:

Se recomienda poner en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control el presente informe, para que disponga el inicio de un proceso administrativo sancionador a CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A. , en vista que el cobro de estos valores de "Gastos Administrativos", no cuenta con la aceptación expresa del usuario, y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes."

- 3.2** En el Informe Jurídico sobre el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador en contra del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A. (Acto de Apertura) No. ARCOTEL-JCZO2-A-2017-0005 de 24 de abril de 2017, elaborado por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se concluyó:

"Por lo expuesto, es criterio de esta Dirección Técnica Zonal, que se inicie en contra del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - (ECUADORTELECOM S.A.), el procedimiento administrativo sancionador respectivo, de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- Con el criterio expuesto, remito a usted señor Coordinador Zonal 2, un proyecto de Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, para su consideración y suscripción (...)."

- 3.3** La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en base a los informes técnico y jurídico que anteceden, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005 de 24 de abril de 2017, en contra de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), por existir la presunción de haber cometido la infracción que se transcribe en el siguiente análisis legal:

*"(...) Mediante Informe No. IT-CCDS-CT-2017-009 de 10 de marzo de 2017, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0137-M de 24 de marzo de 2017, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en relación a la verificación de cobros de acuerdo a lo pactado en los contratos de adhesión de CONECEL, concluye: "Del análisis realizado se ha determinado que la operadora del Servicio Móvil Avanzado "CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.)" en las facturas verificadas del 2016, ha realizado cobros por valores de "Gastos Administrativos", en los meses de enero a junio de 2016, los mismos que deberían estar incluidos en la tarifa del servicio móvil avanzado prestado por la operadora. **El cobro de estos valores de "Gastos Administrativos", no cuenta con la aceptación expresa del usuario y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes.**"; conducta con la cual, estaría inobservando lo establecido en el número 19 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, riñendo con lo prescrito en el artículo 64 de la norma ibídem, **Reglas aplicables:** Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...) **7. (...) en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.**", que se relaciona con obligaciones señaladas en los números 3 y 4 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, de confirmarse la existencia del incumplimiento y la*



responsabilidad por parte del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), en el fundamento de hecho señalado, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118, letra b, número 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra determinada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia. (lo resaltado en negrita me pertenece). (...).

- 3.4** A través memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-0494-M de 05 de mayo de 2017, la ingeniera Lina Machucha, remite a la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la prueba de notificación del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, efectuada el 04 de mayo de 2017, recibida por la señora Jaqueline Luzuriaga.
- 3.5** Mediante escrito No. GR-884-2017 de 24 de mayo de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-008166-E, de 25 del mismo mes y año, en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones el Doctor Francisco Teodoro Maldonado Guevara, Apoderado Especial y Procurador Judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, en el cual presentó alegatos, información de descargo y solicitó día y hora para presentar sus argumentos de manera verbal.
- 3.6** En providencia de 30 de mayo de 2017, emitida dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, dispuso:
- “(...) 2. Por corresponder al estado del trámite (...); y por cuanto, el presunto infractor ha realizado un análisis a las pruebas de cargo y ha solicitado la apertura del término probatorio, se abre el periodo de quince (15) días hábiles para su evacuación.- (...).”***
- 3.7** Mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-0574-M de 31 de mayo de 2017, la Ing. Lina Narcisca Machuca, servidora de la Coordinación Zonal 2, informa a la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, que la providencia de calificación y apertura de término para evacuar de pruebas solicitadas, dictada dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, dirigida a la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), fue recibida el 31 de mayo de 2017.
- 3.8** El 06 de junio de 2017, se sentó la razón de no efectuar la Audiencia de alegatos, solicitada por el Apoderado Especial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.).
- 3.9** Mediante escrito No. GR-1032-2017 de 02 de junio de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-008930-E, del mismo día, mes y año, en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), solicitó: *“(...) tomar como prueba la copia simple del “Contrato de Adhesión para la prestación del servicio de telefonía fija” suscrito por la Señora Alicia Mercedes Lopez Macias ECUADORTELECOM S.A. el 01 de julio de 2016, y sus respectivos anexos a). Solicitud de Servicio; y, b) Autorización para el empleo y contratación a través de medios electrónicos y call center), misma que fue enunciada en el acápite 6 del escrito de contestación.”*
- 3.10** En providencia de 06 de junio de 2017, emitida dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, dispuso:
- “(...) 1. Agréguese al expediente el escrito que presenta el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECE, en calidad de prueba el día 02 de junio de 2017, mediante registro de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2017-008930-E, cuya procedencia será analizada en la motivación de la resolución que corresponda al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A., notifíquese a las áreas técnica y jurídica de la Coordinación Zonal 2, las cuales deberán pronunciarse al respecto (...).”***

- 3.11** A través de memorando No. ARCOTEL-CTHB-2017-0659-M de 22 de junio de 2017, el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, informó al Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que: la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, cuenta con el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2016, del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES (ECUADORTELECOM), en el cual consta el rubro de USD. 12'400.015,89 por ingresos totales de Servicios de Telefonía Fija.
- 3.12** Mediante escrito No. GR-1218-2017 de 28 de junio de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-010322-E, del mismo día, mes y año, en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), solicitó: "(...)1.- Se consideren dentro del Expediente No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005 todos los argumentos de hecho y de derecho expuestos en este escrito. 2.- Amparados en los principios y garantías constitucionales consagradas en la Carta Magna, así como en la normativa contractual y legal vigentes, solicitamos a vuestra Autoridad, que considere cada una de las excepciones señaladas, y se abstenga de emitir una consecuencia jurídica sancionatoria violatoria de la Constitución de la República, por los hechos erróneamente imputados en el Acto de Apertura a CONECEL S.A. 3.- se ordene por archivo del presente procedimiento administrativo sancionador, por cuanto, la remisión extemporánea del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2017-009 afecta la legalidad del Acto de Apertura. 4.-Se disponga la consecuencia jurídica prevista en el Ordenamiento jurídico para los informes **INFORME IT-CCDS-CT-2017-009 e INFORME JCZO2-A-2017-005 al ser emitidos sin la competencia en razón del tiempo, asignada por el Acto General RESOLUCIÓN 2015-0694**; mismos que al ser recogidos por vuestro despacho en el acto de apertura, le contaminan por igual de sus efectos."
- 3.13** En providencia de 30 de junio de 2017, emitida dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, dispuso:
- "(...) 1. Agréguese al expediente el escrito que presenta el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL, con número de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2017-010322-E, de 28 de junio de 2017 y tómese en cuenta los fundamentos de hecho y de derecho expuestos para resolver lo que corresponda. 2.- Notifíquese al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A., y a las áreas técnica y jurídica de la Coordinación Zonal 2, las cuales deberán pronunciarse al respecto (...)."*
- 3.14** A través de memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-0711-M de 06 de julio de 2017, la Dirección Técnica remite a la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-007 de 20 de junio de 2017, elaborado por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, sobre el análisis de la contestación, alegato y pruebas de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., al Acto de Apertura del procedimiento administrativo sancionador, concluyendo lo siguiente:
- "Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005 de 24 de abril de 2017, puesto CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A. ha realizado cobros por "Gastos Administrativos" en la facturación de enero a junio de 2016, que no cuentan con la aceptación expresa del usuario y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes".*
- 3.15** El Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2017-0009 de 14 de julio de 2017, elaborado por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, respecto del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, realizó el siguiente análisis:

"En los análisis técnico y jurídico de los argumentos, alegatos y pruebas presentadas por CONECEL S.A. - ECUADORTELECOM S.A., se determina que no se ha desvirtuado la existencia del presupuesto de hecho que fuera señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, emitido para la determinación de la presunta infracción; y además, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido los argumentos y alegatos de carácter técnico y jurídico esgrimidos por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) al realizar cobros que no cuentan con la aceptación expresa del usuario y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes, bajo la denominación "Gastos Administrativos"; configurándose la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **"Artículo 118 .- Infracciones de Segunda Clase.- (...)** b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**" (Lo resaltado me pertenece).- Concluyendo, de lo actuado en el presente procedimiento administrativo sancionador, se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor imputado al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., así como su responsabilidad, en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005".

- 3.16 La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió la Resolución Sancionadora No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, en la que resolvió:

"Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. **IT-CZO2-AA-2017-0007** de 20 de junio 2017; e, Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZO2-R-2017-0009** de 14 de julio de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) con RUC 1791251237001, es responsable de haber realizado cobros indebidos de valores por concepto de "Gastos Administrativos", en las facturas de sus usuarios, abonados o cliente del servicio de telefonía fija, en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2016, sin contar **con la aceptación expresa del usuario, ni encontrarse estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes**; hecho que configura la comisión de la infracción de segunda clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Artículo 118, letra b., número 5. "Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**" (Lo resaltado me pertenece).

Artículo 3.- IMPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), con RUC 1791251237001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 51/100 (USD 7.269,51), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- ORDENAR al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), conforme lo prescribe el último inciso del artículo 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "... la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus





respectivos intereses ...", la devolución de los USD\$ 0,65 (sesenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América) cobrados de manera indebida bajo el concepto "Gastos Administrativos", a sus usuarios, abonados o clientes del plan comercial y residencial del servicio de telefonía fija desde el mes de enero hasta el mes de junio de 2016, inclusive; valor al que se deberá agregar los intereses devengados por el valor a pagar, calculados con la tasa de interés legal, fijada por el Banco Central del Ecuador, a la fecha en que se efectuó el cobro indebido.- Dichos valores deberán ser devueltos a todos los usuarios, abonados o clientes del servicio de telefonía fija perjudicados, dentro del término de 60 (sesenta) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. - En el procedimiento que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) establezca para la devolución deberá considerar al menos los siguientes criterios:

1. Si el usuario, abonado o cliente perjudicado, a la fecha de la devolución cuenta con el Servicio de Telefonía Fija que brinda el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.); se emitirá una nota de crédito por el valor a devolver, misma que deberá reflejarse en la siguiente factura.
2. Si el usuario, abonado o cliente perjudicado, ya no dispone del Servicio de Telefonía Fija con el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.); los valores serán devueltos en dinero en efectivo a través de los Centros de Atención al Usuario de CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM S.A.) a nivel nacional; salvo aceptación expresa, la devolución de los valores se realizará a través de algún mecanismo que permita acreditar dicho valor a otra u otras líneas de la misma operadora.- En caso de existir usuarios, abonados o clientes perjudicados a quienes no sea aplicable ninguno de los criterios anteriores, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) propondrá a la ARCOTEL para su aprobación, criterios adicionales para la devolución, en el término de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; en caso de que los criterios adicionales propuestos no sean aprobados en el término de cinco (5) días hábiles, se estará a lo que disponga la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 5.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), que en el término de hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, publique a su costo, en su página web y en uno de los diarios de mayor circulación nacional; la parte resolutive del presente acto administrativo y un comunicado informando a los usuarios, abonados o clientes que fueron perjudicados, que en cumplimiento a la presente Resolución, va a proceder con la devolución de los valores indebidamente cobrados en los meses de enero a junio de 2016, por concepto de "Gastos Administrativos", y su forma de devolución.

Artículo 6.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., que en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del término otorgado en el artículo 4 UT SUPRA, remita a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la evidencia documental o digital, del cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 7.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., que en la prestación del Servicio de Telefonía Fija, cumpla con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones así como en la normativa aplicable a la que se encuentra obligado, con el objeto de garantizar el servicio público que presta en representación del Estado Ecuatoriano y se abstenga de cobrar valores por servicios no contratados por sus usuarios, abonados o clientes.

Artículo 8.- INFORMAR al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el



día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.”.

- 3.17 La Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notificó la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, a la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), el 25 de julio de 2017, mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2017-0296-OF conforme consta en el memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-0789-M de 25 de julio de 2017.
- 3.18 Mediante escrito signado con el No. GR-1481-2017 de 16 de agosto de 2017, recibido en esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017, el Doctor Francisco Teodoro Maldonado Guevara, en su calidad de Apoderado Especial y Procurador Judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), interpuso ante la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Recurso de Apelación en contra del acto administrativo contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, en el cual entre otros aspectos señala:

“(…) 1. DE LOS GASTOS ADMINISTRATIVOS COMO INCORRECTA DEFINICIÓN DE “DEMÁS SERVICIOS QUE LA PRESTADORA OFREZCA”: (…) b) **Vinculación de Gastos Administrativos con Servicios Adicionales:** Todos los rubros asociados al concepto de gastos administrativos y consecuentemente al concepto de los “demás servicios que la prestadora ofrezca”, tales como costos de mensajería (SMS y correos electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados/clientes-usuarios la generación y disponibilidad de sus facturas de consumo, entre otros, son elementos indispensables que se generan mensualmente por uso y operación de los mismos por parte de nuestros abonados-clientes.- Esta vinculación entre los elementos necesarios para la prestación de los servicios de telefonía fija y la entrega de los servicios que éstos comprenden, queda en evidencia en los registros que mantiene CONECEL-ECUTEL acerca de los mensajes SMS enviados a sus clientes, con notificaciones relacionadas a la generación de la facturación (muestra que adjuntamos en tabla Excel con el código del cliente en cuestión y su número telefónico). (…)

2. DE LA EXISTENCIA DE CONSENTIMIENTO DE PARTE DE LOS USUARIOS Señor Director Ejecutivo, como se mencionó en el antecedente, la infracción por la que se imputa a CONECEL- ECUTEL es la existencia de supuestos “cobros por servicios no contratados”, sin embargo, esta afirmación no corresponde a la realidad de los hechos, por cuanto los clientes sí manifestaron su consentimiento para el cobro de tales valores, al suscribir y por tanto aceptar el Contrato de Adhesión, que incluye expresamente la posibilidad de cobro de los “demás servicios que la prestadora ofrezca”, como servicios vinculados a los costos que se generan mensualmente en la operación de la compañía. (…)

Del análisis del contrato, verificamos que la Cláusula Tercera de! Contrato de Adhesión es clara al establecer sobre el objeto, que: “Así mismo, LA EMPRESA, a petición expresa y por escrito del ABONADO podrá prestar (...) y demás servicios que la prestadora ofrezca”. (subrayado y negritas son nuestros). Como se evidencia, el contrato hace una referencia expresa a otros servicios prestados por la operadora, entre los que encontramos el costo de mensajería (SMS y correos electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados/clientes-usuarios la generación y disponibilidad de sus facturas de consumo, que el usuario acepta o rechaza mediante la firma de este documento. (…)

Entonces, de los propios autos del expediente administrativo se desprende que:

- a) Existe prueba de que el cliente aceptó haber sido informado sobre las características de los “demás servicios que la prestadora ofrezca”, relacionados al costo de mensajería (SMS y correos electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados/clientes-usuarios la generación y disponibilidad de sus facturas de consumo.
- b) Existe prueba de que estos “demás servicios que la prestadora ofrezca” fueron conocidos al momento de la contratación, estuvieron disponibles y fueron usados por los clientes (Contrato de Adhesión, Cláusula Tercera).



c) Existe evidencia de que los clientes pagaron por estos servicios, bajo el nombre de Gastos Administrativos (Facturas).

d) No existe prueba de que el concepto "gastos administrativos" exprese otra cosa que lo aquí expuesto. Los clientes tuvieron un plazo para objetar las facturas pero no lo hicieron.

En conclusión, de la suma de las premisas: Información entregada al momento de la contratación, más disponibilidad del servicio, más uso del servicio, más pago no disputado, se concluye que existió consentimiento pleno por lo que **la conducta de CONECEL-ECUTEL no se adecúa al supuesto del art. 118 literal b) numeral 5 de la LOT** del que se le ha acusado.

2. DEL PRECEDENTE ADMINISTRATIVO: CASO OTECEL

"(...) es preciso remitirnos a un precedente relevante para el caso que nos ocupa y que es del pleno conocimiento de su Autoridad, y que debe ser observado por la misma, en alusión procedimiento administrativo sancionador seguido por la ARCOTEL en contra de la compañía OTECEL S.A. en el año 2015, en el cual dicha institución, al sustanciar el procedimiento en referencia, conoce y se fundamenta en un Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado ICT-DST-2015-0001, emitido por la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones el 05 de enero de 2015, mismo que **"contiene análisis de facturas correspondientes al tercer trimestre del año 2014, por cobro de gastos administrativos"** (subrayado y negritas son nuestros) y observa que en **"en varias facturas OTECEL realizó más de una vez el cobro por "GASTOS ADMINISTRATIVOS"**, por lo que en la Boleta Única DJT-2015-0018, notificada a OTECEL por parte de la ex SUPERTEL el 11 de febrero de 2015, **se determina que el presunto incumplimiento de OTECEL S.A. corresponde a "haber cobrado el rubro "Gastos Administrativos", más de una vez por factura, es decir en forma distinta a lo pactado"**. (subrayado y negritas nos pertenece).- Posterior a esto, mediante Resolución No. ARCOTEL 2015-00048, la ARCOTEL resuelve y declara que **"la compañía OTECEL S.A., al haber cobrado el rubro "Gastos Administrativos", más de una vez por factura, es decir en forma distinta a lo pactado, inobservó lo previsto en la Cláusula Doce, número DOCE PUNTO VEINTE Y OCHO (12.28) del Contrato de Concesión, por lo que cometió un incumplimiento de Segunda Clase"** (subrayado y negritas nos pertenece). Asimismo, dentro del análisis jurídico de la Autoridad incorporado en dicha Resolución, se ratifica la validez del cobro del concepto de "Gastos Administrativos" utilizando un extracto específico del Memorando ARCOTEL-DCS-0046-M del 24 de abril de 2005, donde expuso "... el cobro por el rubro de "Gastos Administrativos" no es un servicio prestado a los usuarios pero si **constituye un recargo legal, directamente relacionado con la prestación de los servicios contratados por el usuario; por lo cual es parte de los términos y condiciones acordadas entre el usuario y la operadora ..."** (o resaltado nos pertenece). (...) Es evidente entonces, que en el caso OTECEL, la ARCOTEL en ningún momento objeta la nomenclatura de "Gastos Administrativos", su cobro o posibilidad de incluirlo en la factura y por el contrario, lo acepta. Podemos concluir preliminarmente que, la ARCOTEL no solo conoce y acepta el cobro por parte de OTECEL a sus clientes por concepto de "Gastos Administrativos", **sino que al omitir cualquier tipo de reprochabilidad sobre la legalidad, legitimidad o pertinencia de dicho cobro, ratifica que el mismo no contraría en absoluto la normativa legal vigente**, circunstancia que se repite en favor de CONECEL en la resolución que impugno.- Señor Director, ni el contrato de adhesión de OTECEL ni el de CONECEL - ECUTEL, contempla el término "Gastos administrativos", más si, en el caso de CONECEL-ECUTEL, el de "demás servicios que la prestadora ofrezca". Mi Representada también señaló oportunamente sobre la existencia de costos que se generan mensualmente en la operación de la compañía, entre los cuales se encuentran los costos de mensajería (SMS y correos electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados/clientes-usuarios la generación y disponibilidad de sus facturas de consumo. Sin embargo de lo expuesto, la Coordinación Zonal 2 resuelve sancionar a CONECEL-ECUTEL por considerar que este concepto en ningún momento ha sido aceptado por los abonados, a pesar de que los Contratos de Adhesión suscritos con sus clientes hacen alusión al cobro de los "demás servicios que la prestadora ofrezca" y que los mismos requieren de recargos vinculados y necesarios para su prestación y que ARCOTEL había avalado el cobro de dicho recargo conforme se señaló en el caso de OTECEL. (...)



2.1 DEL DERECHO A LA IGUALDAD FORMAL, IGUALDAD MATERIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN EL ÁMBITO DEL PRINCIPIO DE RESPETO A LOS ACTOS PROPIOS DE LA AUTORIDAD

En el precedente administrativo del caso OTECEL coexiste un hecho no controvertido y que se repite en nuestro caso impugnado, CONECEL - ECUTEL procedió a cobrar a sus abonados un rubro denominado "Gastos Administrativos", en razón de que este rubro está incluido como un recargo legal vinculado con la prestación de servicios a los que se hace referencia en los Contratos de Adhesión que suscribe con sus clientes. Con estos mismos supuestos fácticos la ARCOTEL, a través de la Coordinación Zonal 2, decidió sancionar a CONECEL - ECUTEL, mientras que por otro lado, la misma entidad ni siquiera reprocha a OTECEL S.A. por tal conducta, sino que se limita a sancionarla por el cobro en más de una ocasión del mencionado rubro, mientras acepta la validez de su cobro. Recordemos que los contratos de adhesión de ambos operadores consagran básicamente los mismos términos, con terminología que podríamos reconocer como no apropiada más no ilegal.- Señor Director Ejecutivo, el trato discriminatorio flagrante y no controvertido que existe por parte de la ARCOTEL se refleja así: a) Mientras CONECEL-ECUTEL es sancionado por haber identificado dentro de su facturación la terminología "Gastos Administrativos" y su presunta no aceptación del usuario, b) a OTECEL se le reconoce la validez del cobro y se le sanciona por "**haber cobrado el rubro "gastos administrativos" más de una vez por factura, es decir, en forma distinta a lo pactado**" sin que exista ninguna exteriorización de la voluntad pública sobre el término discutido en la presente investigación. En concordancia, el Contrato de Concesión de CONECEL-ECUTEL establece en su cláusula VEINTE Y UNO PUNTO CINCO, como un derecho de CONECEL- ECUTEL y una obligación del Estado Ecuatoriano como contraparte, el Trato no discriminatorio respecto de otros operadores que presten el mismo servicio que CONECEL-ECUTEL. (...) La arbitraria actuación de la ARCOTEL en el presente caso, contraria asimismo el derecho a la seguridad jurídica del que goza CONECEL - ECUTEL, derecho que no puede ser solo considerado como un valor esencial en el ordenamiento jurídico, sino que debe dar a satisfacción a las razonables expectativas de las personas naturales y jurídicas, sobre cuál ha de ser la actuación de los poderes públicos legítimos, no solamente en la elaboración o producción de las normas que integran el ordenamiento jurídico total, sino en la aplicación del derecho ya producido, por lo que es menester establecer que todos los operadores de jurídicos (judiciales-administrativos), aunque muy especialmente los que estén dotados de la potestad de juzgar y hacer ejecutar lo juzgado, están estrechamente vinculados por el principio de seguridad jurídica. (...) en el presente caso no ocurre, al evidenciar la ARCOTEL una actuación discriminatoria y parcializada en contra de CONECEL - ECUTEL, al aplicar criterios contradictorios para analizar y sancionar dos casos, en los que concurre un mismo supuesto fáctico. (...) Respecto de la contradicción en la que incurre la ARCOTEL con sus propios criterios, emitidos en específico en el caso OTECEL, caso que reviste mismos supuestos fácticos y que como hemos evidenciado en ningún momento se objeta en dicho procedimiento sancionador por el cobro del rubro "Gastos Administrativos", es preciso remitirnos a la doctrina de los actos propios, la cual a pesar de originarse del derecho privado como una aplicación del principio lógico de no contradicción, "resulta también aplicable en el Derecho Público, esto en tanto le es exigido al Estado un comportamiento coherente frente a los administrados, pues el obrar en contradicción con su conducta anterior valida dentro de la misma relación o situación jurídica, sin que exista una norma que posibilite tal conducta, conlleva responsabilidad estatal. (...) infringe la buena fe quien se pone en contradicción con su conducta anterior válida: nemo potest contra factum proprium venire, o dicho en otros términos infringe la buena fe quien con el ejercicio de su derecho se pone en desacuerdo con su propia conducta anterior, en la cual confía la otra parte. Es decir, que obra prescindiendo de la buena fe quien frente a una situación o relación jurídica preexistente, contraviene su anterior comportamiento habiendo existido una expectativa seria de comportamiento futuro en la otra parte". (subrayado y negritas nos pertenece) (...) Señor Director Ejecutivo, en atención a los derechos constitucionales, doctrina y jurisprudencia citados supra, debemos afirmar que sancionar a CONECEL por la incorporación dentro de su facturación del rubro "Gastos Administrativos", aun cuando existen precedentes administrativos y doctrina que indican la obligación de la administración de mantener, frente a supuestos fácticos similares, que en el caso que nos ocupa llegan a coincidir en su totalidad, concordancia con actuaciones previas emitidas por la misma Autoridad, implica una actuación



ilegal e inconstitucional por parte de la ARCOTEL, al violentar de forma manifiesta lo establecido por la Constitución de la República y demás normativa aplicable. Es entonces un deber de su despacho, reconocer y garantizar los derechos constitucionales que asisten a CONECEL, a través de la declaración de nulidad de la Resolución No. ARCOTELCZO2-009, en atención a la solicitud de CONECEL, contenida en el presente recurso de apelación.

3. DEL ERROR DE TIPIFICACION DE LA INFRACCION PRESUNTAMENTE COMETIDA POR CONECEL (...) en el caso en que la ARCOTEL considerase que CONECEL-ECUTEL efectivamente incurrió en una infracción al tenor de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esta atribución de responsabilidad no puede ser sino valorada como un mero error de carácter material, al contemplar la compañía el cobro de "demás servicios que la prestadora ofrezca" y los recargos vinculados, bajo la denominación de "Gastos Administrativos" descartando cualquier presunción de cobro por servicios no contratados o no brindados, conforme se expuso en el primer punto de este escrito. En consecuencia, el supuesto no consentido por su despacho de que la actuación de CONECEL-ECUTEL corresponda únicamente a una errada denominación del rubro a ser cobrado y por tanto una equivocada información a sus abonados acerca del mismo y por cuanto la Ley Orgánica de Telecomunicaciones no contiene ninguna estipulación expresa para sancionar este tipo de infracción, la conducta de CONECEL-ECUTEL estaría en dicho caso enmarcada como una infracción de primera clase, al tenor de lo estipulado en el Art.117, literal b) numeral 16 del mismo cuerpo normativo, por "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento (...)".- Asimismo -en el supuesto no consentido que se considere la existencia de algún incumplimiento- esto únicamente sería aplicable en relación con el Art. 22 numeral 5 de la LOT, respecto de un segmento específico de usuarios que por las características del servicio contratado, pudieron haber comprendido imprecisamente el alcance de los "demás servicios que la prestadora ofrezca" respecto de su Contrato (...)."

4. DE LA CADUCIDAD ADMINISTRATIVA E INVALIDÉZ PROBATORIA DE INFORME EXTEMPORÁNEO (...)

¿Cuál es el comportamiento MATERIAL-FACTICO de vuestro inferior jerárquico en el EXP No. ARCOTEL-CZ02-2017-0005?

- a. Notificación del Acto de Apertura **04 de mayo de 2017.**
- b. Informe Jurídico sobre la viabilidad del inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A., CONECEL ECUTEL. Quito **24 de abril de 2017. INFORME JCZ02-2016-A-0005.**
- c. Informe técnico de control de servicios de telecomunicaciones, sobre la verificación de cobros de acuerdo a lo pactado en los contratos de adhesión. Quito **10 de marzo de 2017. INFORME IT-CCDS-CT-2017-009.**
- d. Memorando ARCOTEL-CCDS-2017-0137-M recibido por su despacho en fecha **27 de marzo de 2017.** Documento que expresamente señala "(...) esta dirección remitió a la Coordinación Técnica de Control, el informe técnico IT-CCOS-CT-2017-009 de 10 de marzo de 2017, en el cual se concluye y recomienda Jo siguiente"

De lo expuesto se evidencia como hecho no controvertido e irrefutable, que el informe técnico IT-CCDS-CT-2017-009 de fecha 10 de marzo de 2017 se remitió conforme dispone el instructivo, con la salvedad que esto se ejecutó fuera del término de diez días que prevé el mismo. Igualmente no controvertido es la inexistencia de una solicitud de prórroga y aceptación de la misma al termino original, toda vez que la notificación que su despacho hizo a nuestra representada del expediente original, con contiene (sic) ni solicitud ni aceptación de prórroga alguna en favor de la Dirección Técnica, circunstancia que aparejada al principio de legalidad y verdad procesal nos permite concluir de manera cierta, clara y fidedigna la extemporaneidad con la que actuó la dirección técnica, la omisión expresa de la Dirección Jurídica al obviar la ausencia de competencia en razón del tiempo y finalmente la ilegalidad manifiesta que contiene la resolución hoy día subida en grado de apelación a vuestro despacho (...)."

- 3.19** En providencia de 24 de agosto de 2017, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispuso: "(...) **PRIMERO:**



Complementación.- De conformidad con el artículo 181 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva - ERJAFE, se dispone al recurrente señor Teodoro Maldonado Guevara, apoderado especial y procurador judicial de la compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, cumpla con la disposición del artículo 180 literal a y f del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva - ERJAFE, esto es identificación personal del recurrente y firma del procurador judicial; así como también con la disposición contenida en el artículo 186 del Estatuto antes citado y presente los documentos legales para justificar su comparecencia, concediéndole el término de cinco (5) días, bajo prevención que de no hacerlo se tendrá por no presentado el Recurso (...)."

- 3.20** Mediante escrito, recibido en esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013530-E de 30 de agosto de 2017, el Doctor Francisco Teodoro Maldonado Guevara, en su calidad de Apoderado Especial y Procurador Judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), da cumplimiento con lo dispuesto en providencia de 24 de agosto de 2017.
- 3.21** Mediante providencia de 05 de septiembre de 2017, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispuso: "(...) **PRIMERO: Recurso.-** De conformidad con el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones el doctor Teodoro Maldonado Guevara, apoderado especial y procurador judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), presentó el Recurso de apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, dentro del plazo de 15 días hábiles de notificada, a través de documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E el 16 de agosto de 2017; y, su complementación con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013530-E de 30 de agosto de 2017, impugnación que cumple con lo determinado en el artículo 180 y 186 del Estatuto de Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE; y, por tanto se admite a trámite.- **SEGUNDO: Expediente.-** Que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el término de tres (3) días contados a partir del siguiente día hábil al de la fecha de notificación de la presente providencia, remita una copia certificada del expediente del acto administrativo impugnado debidamente foliado (...)."
- 3.22** Mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2017-0640-M de 16 de agosto de 2017, el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL, remite el criterio técnico, respecto de los argumentos esgrimidos en el Recurso de apelación, en referencia a la suspensión del acto administrativo contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017, en el que concluye: "(...) En respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-CJDI-2017-0396-M de 10 de agosto de 2017 y dentro del ámbito de competencias de esta Coordinación Técnica, establecidas en el artículo 10, numeral 1.2.1.3, acápites II y III del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobado mediante resolución del Directorio de la ARCOTEL No. 04-03-ARCOTEL-2017 y publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 13 de 14 de junio de 2017, se han analizado los argumentos expuestos por la operadora en el escrito ingresado a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017 y no existen argumentos técnicos que puedan ser analizados por la Coordinación Técnica de Control, que permita un pronunciamiento sobre la suspensión de la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-007 emitida por la Coordinación Zonal 02, el 19 de julio de 2017."
- 3.23** A través de Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0083 de 05 de septiembre de 2017, la Directora de Impugnaciones, con respecto a la suspensión del acto administrativo contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017, recomienda al Director Ejecutivo, lo siguiente: "(...) que estime y en consecuencia acepte la solicitud de suspensión de la ejecución de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, parcialmente en lo dispuesto en el artículo 5 de la citada resolución, que corresponde a la publicación en su página web y en uno de los diarios de mayor circulación nacional la parte resolutive del acto administrativo y un comunicado informando a los usuarios, abonados o



clientes que fueron perjudicados, que en cumplimiento de la Resolución, va a proceder con la devolución de los valores indebidamente cobrados en los meses de enero a junio de 2016, por concepto de "Gastos Administrativos", y su forma de devolución, requerida por el abogado Teodoro Maldonado Guevara, en su calidad de Apoderado Especial y Procurador Judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., mediante escrito ingresado en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017 y su complementación con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013530-E de 30 de agosto de 2017."

- 3.24** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió la Resolución No. ARCOTEL-2017-0820 de 06 de septiembre de 2017, en la que resolvió:

"Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0083 de 05 de septiembre de 2017.

Artículo 2.- ACEPTAR parcialmente la solicitud de suspensión de la ejecución de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017, expedida por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, requerida por el abogado Teodoro Maldonado Guevara, en su calidad de Apoderado Especial y Procurador Judicial de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), mediante escrito ingresado en esta Institución con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E de 16 de agosto de 2017 y su complementación con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013530-E el 30 de agosto de 2017; en virtud de lo cual se suspende expresamente el contenido de lo dispuesto en el artículo 5 de la precitada Resolución."

- 3.25** Con providencia de 12 de septiembre de 2017, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, dispuso: "(...) **PRIMERO:** Atendiendo la petición de determinación de una fecha para audiencia en el escrito de Recurso de apelación, por la citada empresa, de conformidad con el artículo 76, numeral 7, literales c) y h) de la Constitución de la República del Ecuador, se señala para el día **lunes 18 de septiembre de 2017, a las 11h00** para que se realice la audiencia solicitada. La diligencia se efectuará en el noveno piso del edificio OLIMPO (Av. 9 de octubre N27-75 y Berlín de la ciudad de Quito), de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la sala de reuniones. El tiempo de duración para que la recurrente presente sus alegaciones será de treinta minutos. La sala de reuniones cuenta con un computador y un retroproyector, a fin de que se pueda ilustrar las alegaciones, en caso de requerir un medio tecnológico adicional el administrado proveerá el mismo (...)."
- 3.26** Del Acta de la Audiencia agregada al expediente, consta que la misma se efectuó el 18 de septiembre de 2017, a las 11H00, ante el Coordinador General Jurídico, Directora de Impugnaciones Encargada, Coordinador Técnico de Control, Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones, servidora de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, servidora de la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con la intervención del abogado Andrés Jácome Cobo, por parte de la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, quien haciendo uso de herramientas informáticas realiza una presentación en PPT, una vez escuchada a la recurrente, se agregan al procedimiento los documentos exhibidos, los que serán tomados en cuenta al momento de resolver en lo que fuere pertinente.
- 3.27** A través de escrito signado con el No. GR-1799-2017 de 18 de octubre de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-015951-E, del mismo día, mes y año, en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., solicita: "(...) que una vez analizado el expediente y consideradas todas las argumentaciones presentadas se advierta de todas las irregularidades cometidas por la Coordinación Zonal 2, al expedir la Resolución sancionatoria y en su lugar se acepte el recurso de apelación en todas sus partes y se disponga, consecuentemente, el archivo del expediente administrativo (...)."



- 3.28 Con escrito signado con el No. GR-1801-2017 de 19 de octubre de 2017, recibido en esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016003-E de 19 de octubre de 2017, el Señor Víctor García Talavera, solicita: "(...) que todo oficio dirigido a Alfredo Escobar San Lucas - Presidente Ejecutivo - Marco Antonio Campos - Apoderado General, Teodoro Maldonado - Director Jurídico - y Víctor García Talavera - Director Regulatorio; nos sea notificado en nuestras oficinas, ubicadas en la ciudad de Quito en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio Eteco, en la Dirección regulatoria."

IV. ANÁLISIS DE FONDO

4.1. ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO

El acto administrativo impugnado a través de este Recurso de Apelación, es la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 el 19 de julio de 2017, por la cual la Cordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resolvió:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. **IT-CZO2-AA-2017-0008** de 20 de junio 2017; e, Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZO2-R-2017-0009** de 14 de julio de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) con RUC 1791251237001, es responsable de haber realizado cobros indebidos de valores por concepto de "Gastos Administrativos", en las facturas de sus usuarios, abonados o cliente del servicio de telefonía fija, en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2016, sin contar con la **aceptación expresa del usuario, ni encontrarse estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes**; hecho que configura la comisión de la infracción de segunda clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Artículo 118, letra b., número 5. "Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**" (Lo resaltado me pertenece).

Artículo 3.- IMPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), con RUC 1791251237001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de SIETE MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 51/100 (USD 7.269,51), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- ORDENAR al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), conforme lo prescribe el último inciso del artículo 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "... la reparación de los daños y perjuicios a terceros, **tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses ...**", la devolución de los USD\$ 0,65 (sesenta y cinco centavos de dólar de los Estados Unidos de América) cobrados de manera indebida bajo el concepto "Gastos Administrativos", a sus usuarios, abonados o clientes del plan comercial y residencial del servicio de telefonía fija desde el mes de enero hasta el mes de junio de 2016, inclusive; valor al que se deberá agregar los intereses devengados por el valor a pagar, calculados con la tasa de interés legal, fijada por el Banco Central del Ecuador, a la fecha en que se efectuó el cobro indebido.- Dichos valores deberán ser devueltos a todos los usuarios, abonados o clientes del servicio de telefonía fija perjudicados, dentro del término de 60 (sesenta) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. - En el procedimiento que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.



CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) establezca para la devolución deberá considerar al menos los siguientes criterios:

1. Si el usuario, abonado o cliente perjudicado, a la fecha de la devolución cuenta con el Servicio de Telefonía Fija que brinda el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.); se emitirá una nota de crédito por el valor a devolver, misma que deberá reflejarse en la siguiente factura.
2. Si el usuario, abonado o cliente perjudicado, ya no dispone del Servicio de Telefonía Fija con el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.); los valores serán devueltos en dinero en efectivo a través de los Centros de Atención al Usuario de CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM S.A.) a nivel nacional; salvo aceptación expresa, la devolución de los valores se realizará a través de algún mecanismo que permita acreditar dicho valor a otra u otras líneas de la misma operadora.- En caso de existir usuarios, abonados o clientes perjudicados a quienes no sea aplicable ninguno de los criterios anteriores, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) propondrá a la ARCOTEL para su aprobación, criterios adicionales para la devolución, en el término de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; en caso de que los criterios adicionales propuestos no sean aprobados en el término de cinco (5) días hábiles, se estará a lo que disponga la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 5.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), que en el término de hasta treinta (30) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, publique a su costo, en su página web y en uno de los diarios de mayor circulación nacional; la parte resolutive del presente acto administrativo y un comunicado informando a los usuarios, abonados o clientes que fueron perjudicados, que en cumplimiento a la presente Resolución, va a proceder con la devolución de los valores indebidamente cobrados en los meses de enero a junio de 2016, por concepto de "Gastos Administrativos", y su forma de devolución.

Artículo 6.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., que en el término de cinco (5) días hábiles, contados a partir del vencimiento del término otorgado en el artículo 4 UT SUPRA, remita a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la evidencia documental o digital, del cumplimiento de la presente Resolución.

Artículo 7.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - ECUADORTELECOM S.A., que en la prestación del Servicio de Telefonía Fija, cumpla con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones así como en la normativa aplicable a la que se encuentra obligado, con el objeto de garantizar el servicio público que presta en representación del Estado Ecuatoriano y se abstenga de cobrar valores por servicios no contratados por sus usuarios, abonados o clientes.

Artículo 8.- INFORMAR a la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada."

4.2. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO.

La Dirección de Impugnaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0097 de 08 de noviembre de 2017, considerando el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009 de 19 de julio de 2017; lo

manifestado por la recurrente en sus escritos de impugnación; las piezas del expediente, emitió el informe jurídico, del cual se transcribe lo siguiente:

“La apelación interpuesta ante la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, por la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, ha sido efectuada dentro del plazo establecido por la norma, esto es, dentro de los quince días hábiles que tenía para el efecto, toda vez que la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2017-009 de 19 de julio de 2017, ha sido notificada el 25 de julio de 2017; y, el citado recurso fue presentado en esta institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-012857-E el 16 de agosto de 2017. Debido a que dicha impugnación cumplió con los requisitos y formalidades establecidos en el artículo 180 y 186 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, es admisible a trámite.”

Mediante Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2017-009 de fecha 19 de julio de 2017, el señor Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la parte pertinente dispone:

“Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. **IT-CZ02-AA-2017-0008** de 20 de junio 2017; e, Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZ02-R-2017-0009** de 14 de julio de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.)** con RUC 1791251237001, es responsable de haber realizado cobros indebidos de valores por concepto de “Gastos Administrativos”, en las facturas de sus usuarios, abonados o cliente del servicio de telefonía fija, en el período comprendido entre los meses de enero a junio de 2016, sin contar con la **aceptación expresa del usuario, ni encontrarse estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes**; hecho que configura la comisión de la infracción de segunda clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Artículo 118, letra b., número 5. “Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**” (Lo resaltado me pertenece)

En las líneas que siguen se analizará el contenido del Informe Técnico No. IT-CZ02-AA-2017-0008 de 22 de junio de 2017 e Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZ02-R-2017-0007 de 4 de julio de 2017, documentos que son acogidos de forma íntegra por la Coordinación Zonal 2 y constituyen elementos determinantes para la imposición de la sanción al **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL**, en los términos del artículo 2 de la Resolución N ARCOTEL-CZ02-2017-007 de fecha 07 de julio de 2017.

Informe Técnico No. IT-CZ02-AA-2017-0007

En la página 3 del Informe Técnico No. IT-CZ02-AA-2017-0007 de 20 de junio de 2017, en el numeral 3, correspondiente al Análisis de los Descargos Técnicos, se refiere a la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0005, del cual se cita:

“(...) Señor Coordinador, destacando que la ARCOTEL carece de razione materiae y razione temporis en el presente expediente a efectos de sancionar la modalidad de cobro de servicios ajenos a los servicios de telecomunicaciones de nuestra representada, debemos partir por señalar que CONECEL-ECUTEL ha recaudado valores a sus clientes bajo la denominación “gastos administrativos” mismos que corresponden a servicios que se generan mensualmente por el uso u operación de los mismos por parte de nuestros abonados-clientes y que no son catalogados dentro del Artículo 3 numeral 10 del Reglamento a la LOT, ni del Art. 62 del mismo reglamento, de lo cual se establece claramente qué NO es un servicio de telecomunicaciones; Vale la pena destacar que actualmente coexisten los servicios suplementarios que se encuentran reglados y tarifados conforme las disposiciones del contrato de concesión, dentro de estos servicios están: Marcación Abreviada, Transferencia de Llamadas, Casillero de Voz, Llamada en Espera, Servicio Clip, Factura Detallada, Cambio de número, suspensión temporal del servicio de telecomunicaciones, Bloqueo a Celulares y

Larga Distancia, Cambio de nombre o razón social, mismos que se transfieren al cliente en algunos casos de manera gratuita y otros con un precio o tarifa muy inferior a lo fijado por el Estado. Sin embargo debemos reafirmar que queda por fuera aquellos servicios que el propio Contrato de Concesión establece como una posibilidad de cobro adicional las tarifas.- Conocedores de su apego irrestricto a las políticas públicas y al derecho se nos dificulta comprender como una Autoridad pública, recomienda que dichos cobros "deberían estar incluidos en la tarifa del servicio móvil avanzado prestado por la operador" por supuestamente se inherentes a las telecomunicaciones, a sabiendas que no forman parte de tal servicio, tal y como lo dispone la propia Ley y el Contrato de Concesión otorgado a mi Representada; Señor Coordinador de acoger dicha recomendación se estaría encareciendo un servicio público básico al obligar indirectamente a todos los Ciudadanos a la contratación de servicios que actualmente son opcionales con lo cual se estarían obstaculizando las políticas públicas de acceso a los servicios de telecomunicaciones, generando ineficiencias en el mercado de telecomunicaciones (...).".

Por su parte, en la página 4 del Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-0007, se señala:

"La operadora en su escrito de contestación al Acto de Apertura manifiesta que el valor "Gastos Administrativos" corresponde entre otros, a servicios como casillero de voz, transferencia de llamadas y llamada en espera, lo cual se contraponen a lo señalado en el citado oficio GG-2016-No. 287, que fue considerado para la elaboración del Informe No. IT-CCDS-CT-2017-009". (el subrayado me corresponde)

Lo manifestado por el servidor público responsable de la elaboración del informe técnico No. IT-CZO2-AA-2017-0005 de 20 de junio de 2017, respecto de la presunta contradicción o contraposición en las aseveraciones emitidas por el administrado, inobserva el principio de formalidad que deben seguir los procedimientos administrativos sancionatorios, pues obra del expediente una contestación del administrado al acto de apertura del presente expediente administrativo sancionador; por lo que, no correspondía realizar su contraposición al oficio No. GG-2016-No. 287, que conforme consta en el propio expediente, fue enviado en relación al oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0153-OF de 12 de abril de 2016.

Al respecto, se debe recordar lo indicado por García De Enterría y Tomás Ramón Fernández, que al referirse al procedimiento sancionador indican: "Correspondiendo a la administración la imposición de la sanción en la institución que estamos estudiando, la administración debe seguir para llegar a ese acto sancionatorio un procedimiento formal." (el subrayado me corresponde)

En el presente caso, correspondía a la administración realizar el análisis de los descargos presentados por el administrado, en su escrito de contestación al acto de apertura del expediente administrativo sancionador, ingresado el 25 de mayo de 2017.

En relación, se debe citar el artículo 199 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, que refiere a la garantía de procedimiento:

Art. 199.- Garantía de procedimiento.

1. El ejercicio de la potestad sancionadora requerirá procedimiento legal establecido.
2. En ningún caso se podrá imponer una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento.

En este sentido, correspondía a la administración realizar el análisis, únicamente, de los argumentos de descargo presentados por CONECEL en su escrito de contestación al acto de apertura al expediente sancionador.

En la Sección llamada "Conclusión", constante en la página 8 del Informe se indica:

"5. CONCLUSIÓN.- Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES SA CONECEL - ECUADORTELECOM SA, NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02~2017~0005 de 24 de abril de 2017, puesto que, el CONSORCIO



ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL ~ ECUADORTELECOM S.A ha realizado cobros por "Gastos Administrativos" en la facturación de enero a junio de 2016, que no cuentan con la aceptación expresa del usuario y además no se encuentran estipulados ni pactados en los contratos de adhesión suscritos entre la operadora y sus abonados o clientes".

Tal como ha quedado descrito en las líneas que anteceden, la conclusión a la que llega el Informe Técnico No. IT-CZ02-AA-2017-007, no guarda relación lógica con los antecedentes y el análisis que en su desarrollo se expone, pues no consta el soporte probatorio que demuestre que bajo la denominación "Gastos Administrativos" no se haya cobrado los servicios adicionales, conforme lo afirmado por el administrado; pues, correspondía a la administración la carga probatoria. Del mismo modo, no se ha demostrado que estos servicios adicionales referidos por el administrado, no hayan sido contratados o prestados. Por otro lado, erróneamente se atribuye la responsabilidad de "desvirtuar" la verdad de los hechos al administrado, lo cual contradice lo dispuesto en el artículo 202 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva.

La imprecisión que ha sido analizada, restan valor probatorio al Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-0007, razón por la cual, la Administración no debió tomarlo como base, al momento de emitir su Resolución.

Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZ02-R-2017-0007

En la página 36, en la sección "Análisis de los descargos, alegatos y pruebas" se indica:

"(...) Es claro entonces que el usuario nunca autorizó cobros como los descritos por la operadora bajo la denominación GASTOS ADMINISTRATIVOS, por lo tanto su cobro es contrario a la ley y al contrato de adhesión.- En la página 15 del primer escrito de contestación al Acto de Apertura, la empresa operadora manifiesta que los gastos administrativos, mal denominados por ellos, **"corresponde a servicios legales y legítimos que han sido cobrados muy por debajo del techo tarifario"** (Negrillas me pertenecen).-En el aforismo jurídico se deberá entender que a confesión de parte, relevo de prueba, la Operadora con este argumento señala que este tipo de servicios corresponde a servicios suplementarios, que son cobrados muy por debajo del techo tarifario; por lo que si fuera pertinente lo manifestado por la Operadora, se debería entender que forman parte de una tarifa por SERVICIOS de TELECOMUNICACIONES, aceptando implícitamente la competencia de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el control y potestad punitiva ejercidos; además se debe dejar en claro que al tratarse de un SERVICIO PÚBLICO, este debe ser estrictamente regulado y controlado por el Estado, por lo que tampoco cabe la velada amenaza de cobros superiores, a los que son materia del presente procedimiento."

Sobre el criterio técnico, se ha analizado en las líneas que anteceden, por lo que no corresponde volver sobre el particular; cabe sin embargo resaltar -nuevamente- que la responsabilidad de la tramitación de un procedimiento administrativo es de la Administración Pública. Así lo estipula el número 1 del artículo 114 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva; no corresponde, por tanto, afirmar siquiera que "a confesión de parte, relevo de prueba", hacerlo significaría admitir que la Administración no adoptó las medidas necesarias y oportunas para la tramitación del procedimiento, sino que, le basto con los argumentos esgrimidos por los administrados. Por otro lado, el informe jurídico debe contener el sólo análisis de naturaleza jurídica, mas no criterios y conclusiones a los que sólo le correspondería llegar a la Autoridad administrativa responsable de emitir resolución. En el caso que nos ocupa la afirmación "velada amenaza", constituye un criterio subjetivo, que no corresponde ser inserto en el documento en referencia.

En la página 44, al hacer referencia al principio de legalidad se indica:

"(...) en tal virtud, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, al no ser el instructivo ni formal ni materialmente una ley, sino que es un acto de simple administración. (...)".

Patricio Secaira al hablar sobre la Administración Pública señala: "La administración pública no es otra cosa que la actividad permanente, irrenunciable y concreta del Estado para lograr sus objetivos



por medio de un aparato orgánico, sometido al ordenamiento jurídico.¹ La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL, se inserta dentro del aparato orgánico al que hace referencia Secaira, de tal forma que su actividad deberá orientarse al cumplimiento de los fines del Estado, al amparo de las disposiciones normativas que lo regulan. El sometimiento al ordenamiento jurídico, según se aprecia del texto citado, no establece diferencia alguna, respecto del estado procedimental o del tipo de documento que expida la administración. Todas las actuaciones de la Administración deberán ceñirse de forma estricta a lo dispuesto por la norma, pero además a lo señalado por las máximas del derecho. Así lo resalta Linde Paniagua: "La Administración Pública como manifestación del Estado de Derecho es una Administración garante, se halla sometida a la ley y derecho."²

No cabe en consecuencia, establecer diferenciación alguna al momento de cumplir con la norma, legalidad o juridicidad. Todas las actuaciones de la Administración deberán observar tales preceptos, más aún aquellas que por su naturaleza tienden a ser relegadas a un segundo plano; los actos de simple administración no pueden convertirse en una herramienta de vulneración de derechos.

En la página 47 -Pronunciamiento expreso respecto de la existencia de la infracción y la responsabilidad del presunto infractor- se menciona:

"En los análisis técnico y jurídico de los argumentos, alegatos y pruebas presentados por CONECEL S.A. – ECUADORTELECOM S.A., se determina que no se ha desvirtuado la existencia del presupuesto de hecho que fuera señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador (...)"

El artículo 76 de la Constitución de la República sobre el debido proceso indica:

"**Art. 76.-** En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...)

2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada".

En concordancia, el artículo 202 del ERJAFE señala:

"**Art. 202.-** Presunción de inocencia.

1. Los procedimientos sancionadores respetarán la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario.

2. Los hechos declarados y probados por resoluciones judiciales penales firmes deberán ser considerados por la Administración Pública Central respecto de los procedimientos sancionadores que substancien.

3. Los hechos constatados por funcionarios a los que se reconoce la condición de autoridad, y que se formalicen en documento público observando los requisitos legales pertinentes, tendrán valor probatorio sin perjuicio de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los propios administrados.

4. Se practicarán de oficio o se admitirán a propuesta del presunto responsable cuantas pruebas sean adecuadas para la determinación de hechos y posibles responsabilidades. Sólo podrán declararse improcedentes aquellas pruebas que por su relación con los hechos no puedan alterar la resolución final a favor del presunto responsable". (lo subrayado me corresponde)

El procedimiento administrativo sancionador que nos ocupa, se halla sujeto a las disposiciones constantes en el ordenamiento jurídico; si el artículo 76 número 2 de la Constitución de la República establece que se presumirá la inocencia de toda persona, hasta que sea declarada su responsabilidad; no corresponde que la Administración Pública "presuma la responsabilidad" del administrado, hacerlo vulnera el debido proceso en los términos fijados por el artículo citado.

Por su parte, el artículo 70 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva establece:

¹ Patricio Secaira Durango, *Curso breve de derecho administrativo* (Quito: Editorial Universitaria, 2004), 40.

² Linde Paniagua, *Fundamentos de derecho administrativo*, 489.



“Art. 70.- ACTOS DE SIMPLE ADMINISTRACION.- Son toda declaración unilateral interna o interorgánica, realizada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, reglamentos y hechos administrativos, dictados o ejecutados en su consecuencia”.

Los informes técnicos y jurídicos dispuestos dentro del procedimiento administrativo sancionador se insertan en la categoría de actos de simple administración, así lo establece la norma citada, pero también la Administración.

El Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2017-0009, según se desprende del análisis efectuado en este documento, no aporta los elementos necesarios para emitir una resolución de carácter sancionatorio. En su desarrollo se observa imprecisiones y afirmaciones jurídicas incorrectas.

Del texto que antecede y a manera de síntesis es preciso señalar:

- El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, ha reconocido que existió un error en su facturación en la denominación de “Gastos Administrativos”, pues los mismos se refieren a servicios adicionales como:
 - a) Gestión de Recaudación de los servicios contratados.
 - b) Mantenimiento de canales de atención virtual.
 - e) Licencias y mantenimiento de Plataformas de almacenamiento de Información para gestión y atención de los requerimientos de los abonados, clientes-usuarios.
 - d) Costo de mensajería (SMS y Correos Electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados clientes-usuarios de generación y disponibilidad de sus facturas de consumo.
- La Administración Pública ha identificado tal error, sin embargo no ha practicado las pruebas necesarias, adecuadas y suficientes para la determinación de la infracción imputada, esto es el cobro de servicios no contratados o no prestados.

Recurso de Apelación presentado por CONECEL

La apelación interpuesta ante la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, por la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en lo principal señala:

“(…) resulta evidente entonces el derecho que asiste a mi Representada de cobrar por aquellos demás servicios que se ofrezcan y suministren a nuestros abonados, debidamente prestados en las condiciones establecidas en el Contrato de Concesión, aceptadas por los Clientes en los Contratos de Adhesión. Adicionalmente, **también resulta evidente que la nomenclatura denominada “Gastos Administrativos” en las facturas previas al mes de junio de 2016. Fue suprimida tan pronto como su Autoridad emitió las aclaraciones correspondientes, demostrándose de esta forma la buena fe y efectivo cumplimiento de las disposiciones de la ARCOTEL por parte de nuestra compañía.** Por tanto, en virtud de la existencia de una duda razonable sobre el cometimiento de una supuesta infracción por parte de CONECEL-ECUTEL y en atención al principio constitucional de inocencia, la ARCOTEL debe acoger la posición argumentada y debidamente motivada por CONECEL-ECUTEL en este documento. Por otro lado, la administración afirmó en su resolución que CONECEL-ECUTEL, al respecto del cobro de GASTOS ADMINISTRATIVOS, “quiere justificar que es un cobro legítimo y legal sin determinar la norma en la que basan su cobro”, para posteriormente señalar que, respecto de la actuación de los administrados **“Hay un principio del derecho administrativo que se denomina de permisibilidad y que manifiesta que solo se puede hacer lo que está permitido en la Constitución V la Ley. por lo tanto lo demás se encuentra prohibido”** (p. 37). (subrayada y negritas son nuestros). En relación a esta última afirmación realizada por la Coordinación Zonal 2, es menester destacar que **sorprende y a la vez preocupa la confusión de conceptos jurídicos en la que se incurre al haber alegado el referido principio del derecho para el caso que nos ocupa, por cuanto esta corresponde a la actuación de la Administración como ente de derecho público, siendo la máxima en derecho privado, el cual rige la relación comercial entre nuestros abonados y mi representada, que “está permitido todo lo que no está prohibido” (“Permissum videtur in omne, quod non prohibitum”)** constituye una buena síntesis



de la posición del ciudadano ante el ordenamiento jurídico, dado que subraya la idea inicial y general de libertad –“está permitido todo”- y el carácter de excepción o de previsión expresa – “salvo lo que está prohibido”- que se exige para limitar ese espacio inicial de libertad. (...) Muy distinta es la posición de la Administración Pública a ese respecto. Ésta no es libre de hacer todo lo que quiera salvo que la Ley así lo establezca, que es el principio que inspira la sujeción a Derecho de los ciudadanos, sino que, por el contrario, la Administración sólo puede hacer lo que la Ley y el Derecho le permitan: la forma en que queda la Administración sujeta a Derecho responde a la máxima “está prohibido lo que no está permitido” (“quae non sunt permissae prohibita intelliguntur”)

Bajo la normativa y doctrina citadas anteriormente, no existe discusión acerca de que los “demás servicios que la prestadora ofrezca”, relacionados al costo de mensajería (SMS y correos electrónicos) a través de la cual se informa a los abonados/clientes-usuarios la generación y disponibilidad de sus facturas de consumo:

- a) Fueron conocidos por los clientes, existiendo referencia expresa en el contrato;
- b) Fueron aceptados y ratificados por los clientes mediante la suscripción de los Contratos de Adhesión que los contemplan;
- c) Estuvieron disponibles para el acceso de los clientes a esos servicios y fueron utilizados recurrente por los Abonados, y;
- d) Se facturaron bajo la denominación de “Gastos Administrativos”.

En consecuencia, es irrefutable que efectivamente existió el consentimiento del cliente sobre el cobro de estos servicios -más allá de que en la factura se los haya denominado “gastos administrativos”- por tanto, no hay infracción alguna imputable a CONECEL-ECUTEL bajo el tipo del que se le ha acusado”.

Respecto a esto, se debe mencionar que la Administración está obligada a determinar objetivamente los hechos, que presumiblemente constituyan una infracción administrativa, conforme lo determina el principio de la verdad material. En este sentido, correspondía a la administración verificar lo afirmado por el administrado, esto es, que bajo la denominación de “Gastos Administrativos”, se cobraron o no, los servicios adicionales.

Bajo este presupuesto, al no haberse podido confirmar la verdad material del hecho presuntamente infractor, que permita a su vez determinar la responsabilidad en la comisión de la infracción imputada, corresponde jurídicamente que la inexistencia del presupuesto de hecho se considere como elemento eximente de la infracción de segunda clase, letra b, número 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y que consiste en el cobro de servicios no contratados.

Cabe destacar además, que como señala Secaira Durango:

“La verdad material es en suma una garantía de los administrados por medio de la cual la administración está obligada a tomar sus resoluciones en estricta sujeción a los antecedentes fácticos del hecho que la motiva. Para ello debe asegurar todos los justificativos indispensables que de modo controvertible permitan determinar los hechos y aplicar la norma jurídica pertinente.”

Por lo que, es obligación de la Administración, el velar porque se cumpla esta garantía de los administrados, además que permita sin lugar a dudas, emitir sus actos apegados a la veracidad de los hechos.

Del análisis que se ha efectuado en este documento, se desprende que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, NO ha incurrido en la infracción de segunda clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 118 letra b, número 5 “cobrar por servicios no contratados o no prestados”; en consecuencia, no correspondía la aplicación de la sanción en los términos de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-007.

Sin perjuicio del análisis realizado es menester señalar lo siguiente:

La Constitución de la República sobre la Administración Pública establece en su artículo 227 que constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad,



jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.

El Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva sobre la responsabilidad de la tramitación, establece en el artículo 114 que corresponde a los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de la Administración Pública Central que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos. Para el efecto deben adoptar las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía o retraso en la tramitación de procedimientos.

La naturaleza del servicio que presta la Administración Pública, como servicio público y la responsabilidad que se le atribuye en la tramitación del expediente administrativo, exige hacer referencia a un principio del derecho administrativo, que se inserta en la actuación de la misma, verdad material, sobre ésta Gordillo menciona:

"(...) en íntima unión con el principio de la instrucción cabe mencionar el principio de la verdad material por oposición al principio de la verdad formal. Esto es fundamental respecto a la decisión que finalmente adopte la administración en el procedimiento: mientras que en el proceso civil el juez debe necesariamente constreñirse a juzgar según las pruebas aportadas por las partes (verdad formal), en el procedimiento administrativo el órgano que debe resolver está sujeto al principio de la verdad material, y debe en consecuencia ajustarse a los hechos, prescindiendo de que ellos hayan sido alegados y probados por el particular o no: por ejemplo, hechos o pruebas que sean de público conocimiento, que estén en poder de la administración por otras circunstancias, que estén en expedientes paralelos o distintos, que la administración conozca de su existencia y pueda verificarlos, etc. Si la decisión administrativa no se ajusta a los hechos materialmente verdaderos, su acto estará viciado por esa sola circunstancia".³ (el subrayado me corresponde).

Por este principio, corresponde a la Administración conocer los hechos reales, sin perjuicio de que hayan sido alegados o probados por las partes del procedimiento administrativo.

Este principio guarda relación estrecha con el principio de juridicidad, según el cual, la Administración pública debe superar el tradicional y caduco principio de legalidad, con el sometimiento estricto a la ley; y verificar además, principios generales del derecho, jurisprudencia y doctrina.

Sobre el particular, Jaime Santofimio Gamboa, refiere la existencia de una Administración Pública Moderna, que debe superar el tradicional concepto de legalidad, así:

"La función administrativa moderna se nutre de conceptos mucho más ágiles y dinámicos que le permiten, dentro de los marcos de normas superiores, actuar bajo criterios de discrecionalidad y oportunidad necesarios para impulsar su acción en la permanente búsqueda de la realización de las finalidades del Estado. De no aceptarse en este contexto el derecho administrativo continuaría inmerso en los contenidos de la clásica concepción que asimilaba la función administrativa al simple cumplimiento o ejecución de la ley".⁴ (el subrayado me corresponde).

De conformidad las normas citadas, en aplicación de los principios de verdad material, juridicidad y con conocimiento pleno de los conceptos que se insertan en la función administrativa moderna; la Administración Pública ha verificado el expediente administrativo y analizado cada uno de los documentos que obran del mismo, de éstos se desprende que en las facturas del período examinado existe información errónea con la denominación "Gastos Administrativos", para el cobro de servicios adicionales. Este particular ha sido, además, reconocido por la operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en los documentos incorporados al expediente.

Al respecto, es importante citar lo dispuesto en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dispone:

³ http://www.gordillo.com/pdf_tomo5/03/03-capitulo2.pdf

⁴ Jaime Santofimio, *Tratado de derecho administrativo*, 1era ed. (Bogotá: Universidad Externado de Colombia, 1996), 24.



“Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

(...) 8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor”.
(Lo subrayado me pertenece)

De conformidad a lo establecido en la norma, es obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, otorgar a sus usuarios una factura por los servicios prestados, con información correcta, oportuna, clara y precisa, hecho que no sucedió en el presente caso.

En este sentido, la inclusión en las facturas de la denominación “Gastos Administrativos”, para referirse a los servicios adicionales, constituye una falta a la obligación dispuesta en la norma citada, lo cual determina que la operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL se encuentre incurso en la infracción prevista en el artículo 117 de la norma ibídem:

“Art. 117.-Infracciones de primera clase.

b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes:

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos”. (el subrayado me corresponde).

Sobre la sanción, corresponde lo previsto en el número 1 del artículo 121 de la norma ibídem:

“Art. 121.- Clases.

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

1. Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia”. (el subrayado me corresponde).

De la exposición de motivos efectuada, se determina que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ha incumplido su obligación determinada en el número 8, del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, se halla incurso en la infracción de primera clase, en los términos del literal b, número 16 del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

De la primera parte del análisis efectuado se desprende que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, NO ha incurrido en la infracción de segunda clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 118 letra b, número 5 “cobrar por servicios no contratados o no prestados”; sanción que fuere impuesta por la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-009.

Sin perjuicio de lo cual, del análisis efectuado en la segunda parte de este apartado, se desprende que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ha incumplido su obligación determinada en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, consecuencia de lo cual se hallaría incurso en una infracción de primera clase, en los términos del literal b, número 16 del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; correspondiendo la aplicación de la sanción prevista en el número 1 del artículo 121 ibídem.

Sanción

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CTHB-2017-0659-M el Coordinador Técnico de Título Habilitantes indica: “(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, cuenta con el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de



Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2016, del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES (ECUADORTELECOM), en el cual consta el rubro de USD\$ 12'400.015,89 (DOCE MILLONES CUATROCIENTOS MIL QUINCE CON 89/100), por ingresos totales de Servicio de Telefonía Fija”.

De conformidad con lo previsto en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y con base a la información constante en el Memorando No. ARCOTEL-CTHB-2017-0659-M, el valor de la multa que debe cancelar el recurrente es USD. 2.671,17 (Dos mil seiscientos sesenta y uno con 17/100) dólares de los Estados Unidos de América.

En orden de lo expuesto, al amparo de lo previsto en el número 1.3.1.2.3, IV, número 5 del Estatuto Orgánico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, me permito sugerir que en la Resolución del Recurso de Apelación se disponga:

1. Aceptar parcialmente el Recurso de Apelación interpuesto por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en consecuencia, al amparo de lo previsto en el número 1 del artículo 170 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, revocar lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTELCZO2-2017-009, por no configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 118 letra b, número 5 “cobrar por servicios no contratados o no prestados”.

2. Declarar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ha incumplido su obligación de observar los derechos de los abonados, clientes y usuarios, determinada en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, hecho que configura la comisión de una infracción de primera clase, en los términos del literal b, número 16 del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.

Con base en las consideraciones generales, fundamentos y análisis jurídicos, que preceden; y, en ejercicio de sus atribuciones legales, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL,

RESUELVE:

Artículo 1.- Avocar conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0097 de 08 de noviembre de 2017.

Artículo 2.- Aceptar parcialmente el Recurso de Apelación interpuesto por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en consecuencia, al amparo de lo previsto en el número 1 del artículo 170 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, revocar lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-007, por no configurarse la comisión de la infracción prevista en el artículo 118 letra b, número 5 “cobrar por servicios no contratados o no prestados”.

Artículo 3.- Declarar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ha incumplido su obligación de observar los derechos de los abonados, clientes y usuarios, determinada en el numeral 8 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, hecho que configura la comisión de una infracción de primera clase, en los términos del literal b, número 16 del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

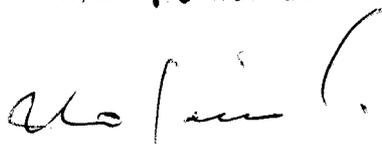
Artículo 4.- Imponer al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL la sanción prevista en el número 1 del artículo 121 ibídem; por un valor de USD. 2.671,17 (Dos mil seiscientos sesenta y uno con 17/100) dólares de los Estados Unidos de América. El pago de la multa impuesta deberá gestionarse en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2, en el término de treinta (30) días contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la resolución. Caso contrario, se iniciará el cobro mediante coactiva; si por cualquier motivo no procede a efectuar el pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 5.- Disponer al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL que en el término de cinco (5) días contados a partir de vencimiento del término otorgado en el artículo 4, remita a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones la evidencia del cumplimiento de la resolución.

Artículo 6.- Informar al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL que de conformidad lo dispuesto en el artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva en concordancia con lo previsto por el artículo 85 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ésta resolución pone fin a la vía administrativa.

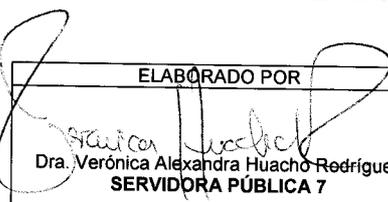
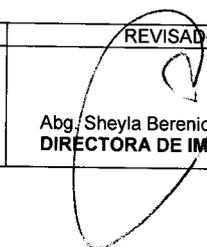
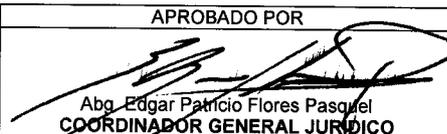
Artículo 7.- Disponer que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de la presente Resolución a la Compañía Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en el casillero judicial No. 2276 del Palacio de Justicia de Quito, las oficinas ubicadas en la ciudad de Quito, Av. Amazonas N44-105 y Río Coca - Edificio ETECO y en los correos electrónicos: vgarciat@claro.com.ec, mcburgos@claro.com.ec, andres.jacome@claro.com.ec, ggutierrez@antitrust.ec y mcardenas@claro.com.ec, casillero judicial, dirección y correos electrónicos señalados por la recurrente para recibir notificaciones, a la Dirección Ejecutiva; a la Coordinación General Jurídica; a la Dirección de Impugnaciones; a la Coordinación General Administrativa Financiera; y, a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a **13 NOV 2017**



Ing. Washington Cristóbal Carrillo Gallardo
DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
 Dra. Verónica Alexandra Huacho Rodríguez SERVIDORA PÚBLICA 7	 Abg. Sheyla Berenice Cuenca Flores DIRECTORA DE IMPUGNACIONES	 Abg. Edgar Patricio Flores Pasquel COORDINADOR GENERAL JURÍDICO