

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2024-0281
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

MGS. SANTIAGO JAVIER SOSA CEVALLOS
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA – ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respecto de las garantías básicas del debido proceso determina que: “*En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá entre otras las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes (...)*”;
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*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.*”;
- Que,** el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: “*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.*”;
- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: “*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 (...).*”;
- Que,** la sentencia No. 32-21-IN/21, de 11 de agosto de 2021, expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador señala: “*(...) todo órgano del poder público tiene, no solo el deber de ceñir sus actos a las competencias y procedimientos jurídicamente establecidos (legitimidad formal), sino también el deber de motivar dichos actos, es decir, de fundamentarlos razonablemente (legitimidad material)*”;
- Que,** la sentencia No. 1158-17-EP/21, de 20 de octubre de 2021, expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador establece varias pautas para examinar cargos de vulneración de la garantía de la motivación. Esas pautas incluyen un criterio rector, según el cual, toda argumentación jurídica debe tener una estructura mínimamente completa (de conformidad con el Art. 76, número 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatincuencia, la incongruencia y la incomprensibilidad;
- Que,** el artículo 33 del Código Orgánico Administrativo, respecto del debido procedimiento administrativo, establece: “*Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico*”;
- Que,** el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto de la creación y naturaleza de la ARCOTEL menciona: “*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.”;

- Que,** el artículo 148, números 1 y 16 de la norma *ibídem*, respecto de las atribuciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL indican: “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 (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...)”;
- Que,** mediante Resolución Nro. 03-02SE-ARCOTEL-2024, de 19 de junio de 2024, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala, Director Ejecutivo de ARCOTEL;
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2024-0369, de 20 de junio de 2024, se designó al Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2024-0422, de 2 de julio de 2024, se designó al Mgs. Santiago Javier Sosa Cevallos, Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2024-0736, de 4 de octubre de 2024, se designó a la Mgs. Marcia Liliana Samaniego Andrade, Directora de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024, la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral en su calidad de Gerente General, interpuso un Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024.

I. COMPETENCIA

El artículo 65 del Código Orgánico Administrativo dispone:

“Art. 65.- Competencia. La competencia es la medida en la que la Constitución y la ley habilitan a un órgano para obrar y cumplir sus fines, en razón de la materia, el territorio, el tiempo y el grado.”

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones crea a la ARCOTEL y dispone que es la entidad encargada de la Administración, Regulación y Control de las Telecomunicaciones y del Espectro Radioeléctrico y su Gestión.

La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 5 de abril de 2022 y su reforma con Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, delegó competencias, facultades, funciones, atribuciones y responsabilidades legales a las distintas unidades de la ARCOTEL, dentro de las cuales en su artículo 32 se delega a la Coordinación General Jurídica:

“(...) b) Conocer y resolver los recursos y reclamos administrativos así como las solicitudes de revocatoria y de revisión de oficio planteados en contra de los actos administrativos emitidos por las unidades administrativas de la ARCOTEL, con excepción de los recursos administrativos señalados en el literal b), del artículo 17 del presente instrumento.”

En virtud de lo mencionado, le corresponde al Coordinador General Jurídico, en su calidad delegado de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la competencia para resolver el presente Recurso de Apelación.

II. ANTECEDENTES

2.1. A fojas 1 a 6 del Expediente Administrativo, consta que la compañía SERVICABLE CÍA LTDA. representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral en su calidad de Gerente General, mediante escrito ingresado en la ARCOTEL con No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024, interpuso Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024.

2.2. A fojas 7 a 13 del Expediente Administrativo, consta la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024; y, el oficio No. ARCOTEL-CZO6-2024-0482-OF de 24 de julio de 2024 y la impresión del correo electrónico con el cual se notificó al acto administrativo impugnado.

2.3. A fojas 14 a 20 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0129, de 26 de agosto de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-1037-OF, de 26 de agosto de 2024, admitió a trámite el Recurso de Apelación, considerando que cumple con lo dispuesto en los artículos 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo. De igual forma, se aperturó el periodo de prueba por el término de 30 días, para que se evacuara la prueba anunciada por la administrada, por ende, se solicitó a la Coordinación Zonal 6 de ARCOTEL remita copia certificada del Expediente Administrativo que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024 acto administrativo que, de conformidad con el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo, se encuentra suspendido por disposición de la Ley.

2.4. A fojas 21 a 35 del Expediente, la Coordinación Zonal 6 mediante memorando No. ARCOTEL-CZO6-2024-1682-M, de 5 de septiembre de 2024, remitió en digital el Expediente debidamente foliado y certificado que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024, mismo que se adjunta en un CD.

III. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.

El presente trámite es sustanciado de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico Administrativo garantizando el derecho al debido proceso del administrado.

IV. ACTO IMPUGNADO

El acto impugnado corresponde a la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024, emitido por la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que dispuso:

*“(...) **Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0047 de 29 de mayo de 2024**; y, se ha comprobado la responsabilidad de la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** en el incumplimiento de lo descrito **El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente**, de los meses de enero a junio de 2019, **NO CUMPLE** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: **PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

***Artículo 3.- IMPONER** a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** con RUC Nro. 0190324001001, de acuerdo al numeral 1) del artículo 121 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de **CENTO DIEZ Y OCHO DOLARES CON SETENTA Y UN CENTAVOS. (USD \$118.71)**, valor que deberá ser cancelado dentro de diez días contados desde la fecha de la notificación de la presente Resolución, previniéndole que, de no hacerlo, se procederá con la ejecución coactiva. (...)"*

V. ANÁLISIS A LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA COMPAÑÍA SERVICABLE CÍA LTDA.,

La compañía SERVICABLE CÍA LTDA. representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral, en su calidad de Gerente General, en el escrito de interposición del Recurso de Apelación signado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024, indica:

ARGUMENTO 1:

“1. ERRÓNEA APLICACIÓN DEL ARTÍCULO 130 NO. 3 DE LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

El artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece lo siguiente:

“Art.130.-Atenuantes.

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

3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria 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.”

En la resolución en contra de la cual se interpone el presente recurso de apelación al momento de realizar el análisis de atenuantes, sobre la número 3 expresa lo siguiente:

“De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

Al no haber subsanado integralmente la infracción, no se podría considerar que el expedientado concurra en esta atenuante.”

En referencia a esto me permito expresar lo siguiente:

La conducta por las cual se ha interpuesto la sanción es el hecho de acuerdo con la conclusión del informe técnico No. IT-CZO6-C-2019-0912 fue:

“(...) El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, el cual NO CUMPLE con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET. (...)"

En este sentido, con fecha 11 de junio de 2024, conforme a las capturas de pantalla que se adjuntaron al procedimiento sancionador, se cargó nuevamente la información con respecto a los reportes de calidad de enero a junio de 2019, con lo que ya se cumple con el porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, cumpliendo con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, no obstante, dentro del análisis de atenuantes, concretamente en la atenuante número 3 se establece que no se ha subsanado integralmente la infracción, pero no se realizó ningún análisis sobre la información que se cargó nuevamente sobre los reportes de calidad de enero a junio de 2019, por lo que nunca ni siquiera se tomó en cuenta la carga nueva de los reportes de calidad en el sistema, con lo que se comprueba una errónea interpretación del artículo 130 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que:

“(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

De acuerdo con el artículo citado, que en tanto en el informe jurídico como en la resolución materia de la presente, de igual forma se cita, pero no se interpreta de ninguna manera, pues cuando mediante trámite ingresado con el No. 006390-E, de 22 de abril de 2024 se solicitó a la ARCOTEL que habilite la plataforma SIETEL con el objeto cargar correctamente los reportes de calidad de enero a junio de 2019 se está o no implementando las acciones necesarias para corregir, enmendar y rectificar la conducta, pues con esta solicitud se solicita a la ARCOTEL que elimine los reportes erróneos con el fin de cargar los reportes de calidad correctos con el fin de cumplir con la administración.

Es por esto por lo que, con fecha 11 de junio de 2024 a las 9h29 minutos de vuelve a cargar de forma exitosa los reportes de calidad de enero a junio de 2019, reportes en los cuales, SI SE CUMPLE con el porcentaje de reclamos por capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, cumpliendo con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, si la administración hubiera verificado esta información, hubiera realizado un nuevo informe técnico, al momento se hubiera comprobado que el administrado cumple con la atenuante No. 3 del artículo 130 y por lo tanto no se le hubiera impuesto una sanción, en virtud que la norma establece que cuando concurren las atenuantes números 1,3 y 4 del 130 la administración debe abstenerse de sancionar, sin embargo en la resolución materia de la presente apelación ni siquiera se verifica cual fue la información cargada el 11 de junio de 2024, que fue cargada antes de la imposición de la sanción y la norma es clara cuando establece que si se subsana de forma integral la infracción antes de la imposición de la sanción la administración debe abstenerse de sancionar y aquí ni siquiera se tomó en cuenta esa información, la ARCOTEL sigue fundamentándose en un informe técnico de 2019, el cual ya fue superado, pues se cargó nuevamente la información y de conformidad con la prueba solicitada su autoridad podrá comprobar que se ha subsanado y superado la infracción.

En la prueba se solicita a la administración que verifique los reportes de calidad cargados de enero a junio de 2019, para que la administración verifique que la información actualmente cargada cumple con el porcentaje de reclamos por capacidad del canal de acceso contratado por el cliente y cumple con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, con lo cual su autoridad podrá observar que se cumple con la atenuando de subsanación integral de la infracción pues con la carga de la nueva información y la correcta se cumple con todo lo

establecido en el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pues se han tomado acciones para enmendar, corregir e incluso superar la conducta calificada como infracción.

Cabe recordar lo expresado por el artículo 11 numeral 5 de la Constitución, mismo que señala lo siguiente:

“En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.”

(el énfasis me pertenece)

La Corte Constitucional, sobre el principio de Favorabilidad establece lo siguiente:

“La Favorabilidad comporta una garantía esencial del derecho al debido proceso y, como tal, no puede ser desconocida en ningún escenario en el que su aplicación sea necesaria para asegurar la vigencia de un orden justo”

(el énfasis me pertenece)

Si bien de la literalidad del artículo 76 numeral 5 de la Constitución se desprende que éste contempla al principio de favorabilidad desde una dimensión sustantiva, es preciso tener en cuenta también el artículo 427 de la Constitución, el cual prescribe: “las normas constitucionales se interpretarán por el tenor literal que más se ajuste a la Constitución en su integralidad. En caso de duda, se interpretarán en el sentido que más favorezca la plena vigencia de los derechos (...)

(el énfasis me pertenece)

En este sentido está vedada la interpretación literal aislada y esta debe ser complementada con una interpretación sistemática de las normas constitucionales, así como con el principio constitucional de interpretación pro-persona2. En atención a dicho principio y como norma supletoria al presente caso, el artículo 2 numeral 3 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional establece que:

“[...]si hay varias normas o interpretaciones aplicables a un caso concreto, se debe elegir la que más favorezca los derechos de la persona”

Posterior a observar las normas constitucionales y su interpretación vinculante de la Corte Constitucional, vemos que es una obligación aplicar la norma que más favorezca a la vigencia de los derechos, en este caso los derechos del permisionario, en virtud de lo cual, se debe aplicar la atenuante del numeral 3 del artículo 130, justamente por el hecho de que no existe claridad en la ley y reglamentos de cómo aplicar la atenuante cuando de subsanación cuando existe imposibilidad por parte del permisionario de subsanar, es decir a pesar de tener la voluntad de subsanar, es imposible, la Constitución y la Corte Constitucional como su máximo interprete da solución a ello y expresa que se aplique la norma más favorable a los derechos del administrado.

Con aplicación del referido principio se cumplen con las 3 atenuantes del artículo 130, pues el legislador, por medio del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expresa que la autoridad de control podrá abstenerse de imponer sanción en caso de cumplirse lo atenuantes 1, 3 y 4 del artículo 130 de la referida norma legal, en tanto que al existir una norma más favorable a la vigencia de los derechos, como es la del 130 en su inciso final, se solicita a su autoridad que en cumplimiento del artículo 11 numeral 5 de la Constitución y de conformidad con las

interpretaciones hechas por la Corte Constitucional sobre este principio de aplicación más favorable, se abstenga de sancionar, eso debió haber hecho la ARCOTEL en su Resolución, aplicando correctamente las atenuantes.

En este mismo sentido, la Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0107, de 20 de abril de 2022, en su artículo 21 establece que:

"Art. 21.- Procedimiento. - Para la ejecución del procedimiento administrativo sancionador se aplicará lo determinado en el Código Orgánico Administrativo. En aplicación de los principios de eficiencia y eficacia, cuando el informe de la actuación previa concluya sobre un posible incumplimiento de las obligaciones establecidas en el título habilitante, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, o en el ordenamiento jurídico vigente y que se pueda verificar la concurrencia de las atenuantes 1, 3 y 4 señaladas en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Órgano Instructor valorará tales circunstancias para recomendar la abstención de la sanción en las infracciones de primera y segunda clase; y, para las infracciones de tercera y cuarta clase, se consideraran dichas atenuantes para la gradación de la sanción.

En este caso, el período de prueba será de hasta treinta (30) días termino, debiéndose incorporar al expediente dicho informe como prueba, garantizando la regla de contradicción de conformidad con lo determinado en el COA.

El Órgano Resolutor emitirá la resolución en mérito de lo actuado, de conformidad al plazo determinado en el COA."

(el énfasis me pertenece)

En relación con lo establecido por la ARCOTEL en esta Resolución, cuando se pueda verificar la concurrencia de las atenuantes 1, 3 y 4 del artículo 130 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones, es la ARCOTEL misma, por medio de su Órgano Instructor la que recomendará la abstención de la sanción en caso de las infracciones de primera y segunda clase, en tanto que de acuerdo a los antecedentes del presente caso, al tratarse de una infracción de primera clase; y, al haber cumplido con las atenuantes 1, 3 y 4 exigidas por la ley para abstenerse de sancionar, nos encausamos con lo establecido por el artículo 21 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0107, en virtud de la cual y aplicando el principio de aplicación de la norma más favorable, se convierte en obligación de la administración abstenerse de sancionar, a fin de cumplir con las normas constitucionales y sus interpretaciones de forma sistemática.

Finalmente me permito citar el artículo 22 del Código Orgánico Administrativo:

"Art. 22.- Principios de seguridad jurídica y confianza legítima. Las administraciones La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro.

Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada."

Es obligación de la ARCOTEL revisar si la información cargada con respecto a los reportes de calidad de enero a junio de 2019 es la correcta y si no revisaron nuevamente esta información para verificar que el administrado ha subsanado de forma integral la infracción, por lo tanto, el administrado no puede verse afectado en sus derechos por errores u omisiones de los servidores

públicos que no verificaron la nueva información cargada, sancionando sin ninguna justificación objetiva, sobre un nuevo informe técnico que si lo hubiera realizado hubieran comprobado que se encuentra cargada la información correcta y que por lo tanto se ha enmendado, corregido y superado la conducta calificada como infracción."

ANALISIS DEL ARGUMENTO:

Como antecedente del caso, es pertinente indicar que, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 verificó la información del permisionario SERVICABLE CÍA. LTDA., a través del Informe Técnico No. IT-CZO6-C-2019-0912, de 22 de julio de 2019 y se analizó los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet correspondiente al primer y segundo trimestre de 2019.

Para la evaluación del cumplimiento de los parámetros de calidad, se consideró lo contemplado en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009, mediante el cual se aprobó los Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet.

Sobre el parámetro de calidad en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009 detalla su definición

ANEXO 4		PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET	
NOMBRE: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE		CÓDIGO: 4.7	
FUNCTION GENERAL: Calidad de la Conexión	FUNCTION ESPECÍFICA: Transferencia de Información	CRITERIO: Fiabilidad	

DEFINICIÓN

Porcentaje de reclamos procedentes relacionados con el ancho de banda real provisto en ambos sentidos del enlace (ascendente y descendente) no menor al 98% con respecto al ancho de banda contratado.

Del Informe Técnico No. IT-CZO6-C-2019-0912, de 22 de julio de 2019, se obtuvo la siguiente información en relación con el parámetro de calidad que la compañía recurrente no ha cumplido, y que se indica a continuación:

5. PARÁMETROS DE CALIDAD ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN N° 216-09-CONATEL-2009.

CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc ≤ 2% %Rc ≤ 4% (para permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas)	Mensual

**6. PARAMETROS DE CALIDAD DEL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE 2019,
REPORTADOS POR EL PERMISIONARIO SERVICABLE CIA. LTDA.:**

Información detallada en la página <http://suptel-intra01/sieteldst/index.aspx> del sistema SIETEL.

		Variable	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO
Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimientos de la capacidad del canal de acceso contratado	%Rc	4.66	3.43	2.91	5.75	8.29	3.93
	Total de reclamos procedentes generados en el mes, por proveer una capacidad de canal de acceso < 98%	Rc	118	92	81	168	253	124
	Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	2531	2680	2784	2922	3053	3154

7. INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE LA INSPECCIÓN.

Durante la inspección el Ing. Ángel Lojano indicó que, durante el primer y segundo trimestre de 2019, recibió reclamos o reportes de averías, que se llevan en una hoja compartida de google drive, implementado para el registro de reclamos y averías.

El prestador cuenta con el sistema SISTEC, para facturación. La información requerida fue obtenida de los registros indicados, y se detalla y analiza a continuación:

		Variable	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO	PERÍODO
Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	Porcentaje de reclamos procedentes por incumplimientos de la capacidad del canal de acceso contratado	%Rc	4.66	3.43	2.91	5.75	8.29	3.93
	Total de reclamos procedentes generados en el mes, por proveer una capacidad de canal de acceso < 98%	Rc	118	92	81	168	253	124
	Total de clientes que dispone ese mes el proveedor de internet	Tcl	2531	2680	2784	2922	3053	3154

8. COMPARACIÓN ENTRE LOS PARÁMETROS REPORTADOS Y LOS INSPECCIONADOS.

- **Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección concuerdan.

9. EVALUACIÓN DE RESULTADOS:

Cuadro resumen:

4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc ≤ 2%	Enero	4.66 %	4.66 %	NO
			Febrero	3.43 %	3.43 %	NO
			Marzo	2.91 %	2.91 %	NO
			Abril	5.75 %	5.75 %	NO
			Mayo	8.29 %	8.29 %	NO
			Junio	3.93 %	3.93 %	NO

(*) La evaluación de cumplimiento está realizada sobre la base de los valores calculados.

Los parámetros de calidad del servicio calculados sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, cumplen con los valores establecidos en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, con excepción del parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", el cual presenta de enero a junio de 2019, un valor mayor al máximo objetivo.

10. CONCLUSIONES

- "El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de Reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses enero a junio de 2019, el cual NO CUMPLE con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: **PARAMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.**"

Una vez, que se ha citado el contenido del Informe Técnico No IT-CZO6-C-2019-0912, de 22 de julio de 2019 en relación al parámetro 4.7 Porcentaje de Reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, del cual se desprende que la compañía SERVICABLE CÍA LTDA, no cumple por cuanto sobrepasa del valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009 se procede a realizar el siguiente análisis:

Al respecto, la compañía recurrente manifiesta que no se ha considerado la atenuante 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que establece:

"Artículo 130.- Atenuantes.

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

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

Por ello, señala que, "Con fecha 11 de junio de 2024 a las 9h29 se carga de forma exitosa los reportes de calidad, del trimestre enero-marzo de 2019; y abril- junio de 2019 con lo cual se subsanó de forma integral la infracción."

En relación a los argumentos y a la prueba anunciada dentro del presente caso, la Dirección de Impugnaciones mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0129, de 26 de agosto de 2024, solicitó a la Coordinación Zonal 6:

“(…) **CUARTO: Evacuación de pruebas.** - *En virtud del escrito ingresados a la entidad con Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 07 de agosto de 2024; se evaca la prueba que corresponde: 4.1 “Solicito al área correspondiente de ARCOTEL revisar los reportes de calidad, de enero a junio de 2019, con el objeto de corroborar que estos cumplan con el porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de conformidad con la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.” 4.2 “(…)* certifique si dentro del procedimiento administrativo sancionador signado con el Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0047, se realizó un nuevo informe técnico sobre los reportes de calidad correspondientes a los trimestres enero-marzo y abril-junio de 2019 (…). En referencia al numeral 4.1 se solicita a la Coordinación Zonal 6 remita el reporte de calidad de enero a junio de 2019 respecto del parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado “Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente” que se encuentra cargado en la plataforma SIETEL. En cuanto a la prueba constante en el numeral 4.2 de la presente providencia se solicita a la Coordinación Zonal 6 se indique si se ha emitido un nuevo informe de los parámetros de calidad dentro del periodo comprendido de enero a junio de 2019.”

La Coordinación Zonal 6 en respuesta a lo solicitado, emitió el memorando No. ARCOTEL-CZO6-2024-1682-M, de 5 de septiembre de 2024, mediante el cual indica:

“En atención a su requerimiento, adjunto el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1660-M de 03 de septiembre de 2024 (…)”

En el memorando No. ARCOTEL-CZO6-2024-1660-M, de 3 de septiembre de 2024, se establece que:

“Una vez revisado el sistema SIETEL el día 03 de septiembre de 2024; se puede observar que el permisionario del servicio de acceso a internet Compañía SERVICABLE CÍA.LTDA, el día 11 de junio de 2024, ha presentado los reportes de usuarios y calidad en el sistema SIETEL, incluidos los reportes de reclamos por capacidad de canal de acceso contratado, correspondientes al primero y segundo trimestre de 2019, es decir el periodo de enero a junio de 2019. (se adjuntan capturas de pantalla en el anexo).

De los archivos que reposan en las bases de datos de ARCOTEL, se encontró el informe técnico IT-CZO6-C-2019-0912 de 22 de julio de 2019, correspondiente al “INFORME DE INSPECCIÓN AL CENTRO DE GESTIÓN DEL PERMISIONARIO DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE ACCESO A INTERNET SERVICABLE CIA. LTDA. PARA VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD CORRESPONDIENTES AL PRIMER Y SEGUNDO TRIMESTRE DE 2019. (Se adjunta informe en el anexo); no existen nuevos informes de parámetros de calidad entre enero y junio de 2019.”

De la revisión de los documentos adjuntos al memorando No. ARCOTEL-CZO6-2024-1660-M, de 3 de septiembre de 2024, se encontró lo siguiente:



SIETEL
Sistema de Información y Estadística de los Servicios de Telecomunicaciones

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES

PRESTADOR: SERVICABLE CÍA. LTDA. MÓDULO DE SERVICIO ACCESO A INTERNET SAI - CONTROL INTRANET. COORDINACIÓN

Prestador REGULACIÓN Reportes SIS

ESTADO REPORTES DE CALIDAD

Opciones de Búsqueda Seleccionar el año: 2019

ITEM	VER INFORMACIÓN	AÑO	PERÍODO	FECHA Y HORA - CARGA INFORMACIÓN
1		2019	Enero-Marzo	11/08/2024 9:28:18
2		2019	Abril-Junio	11/08/2024 9:53:48
3		2019	Julio-Septiembre	29/10/2019 11:53:27
4		2019	Octubre-Diciembre	18/01/2020 18:16:32

El 11 de junio de 2024, la compañía SERVICABLE CÍA. LTDA. Cargó información en el sistema SIETEL respecto al primero y segundo trimestre del año 2019.
 

Como efectivamente se puede observar, la compañía SERVICABLE CÍA. LTDA., cargó información de los reportes de usuarios y calidad en el sistema SIETEL, incluidos los reportes de reclamos por capacidad de canal de acceso contratado, correspondientes al periodo de enero a junio de 2019. Sin embargo, la información cargada en el Sistema de Información y Estadística de los Servicios de Telecomunicaciones el 11 de junio de 2024 por parte de la compañía recurrente, no es considerada atenuante como se pretende que así sea, por cuanto el hecho que determinó la infracción y la imposición de la sanción es el incumplimiento del parámetro de calidad 4.7 Porcentaje de Reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente de los meses de enero a junio de 2019, de conformidad con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009 "PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET"; por lo que se determinó el cometimiento de la infracción tipificada en el artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el incumplimiento del artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que se citan respectivamente:

"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 las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos."

"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."

Respecto a la subsanación que señala el recurrente se ha cumplido, el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

“Art. 82.- Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.

Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.

La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital.”

En concordancia con el artículo que antecede, en la Resolución No. ARCOTEL-2022-0107 de 28 de marzo de 2022 “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, establece la definición de términos y en el literal k) prevé el término subsanación indicando que:

“Art. 4.- Definiciones. - Los términos que no se encuentren definidos en esta norma técnica tendrán el significado establecido en el Código Orgánico Administrativo - COA, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, en su Reglamento General de aplicación, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador, y en las regulaciones respectivas emitidas por el MINTEL y la ARCOTEL.

Sin perjuicio de lo mencionado, para fines de aplicación de la presente norma técnica, se considerarán las siguientes definiciones: (...)

k) Subsanación: Se considera subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, entre otras la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, la compensación por el incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad vigentes para cada servicio, o el reintegro de los valores indebidamente cobrados.”

Así mismo, el numeral 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se refiere a la subsanación integral de la infracción como atenuante, que de acuerdo al artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con el literal k del artículo 4 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0107 de 28 de marzo de 2022, se configura la subsanación, cuando la administrada realiza la implementación de acciones para corregir dichos incumplimientos y superar esta conducta, es decir, la compensación a los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, compensación por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados y hasta compensación por el incumplimiento de los parámetros de calidad, que en el presente caso no se ha observado que la recurrente haya cumplido.

Además, es importante insistir que, la subsanación integral de la infracción según lo determinado en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a una atenuante con el fin de determinar la graduación de la sanción, y no un eximiente de responsabilidad.

Finalmente, cabe aclarar, que la sanción no se debió al incumplimiento de cargar la información de los reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente presentados por la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., sino al incumplimiento de parámetros de calidad en relación a los reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente cuyo valor objetivo es mayor al $\%R_c \geq 2\%$

establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009, que en este caso se ha analizado.

De conformidad a lo analizado, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2024-0073 de 29 de noviembre de 2024, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determina:

“(...) VII. CONCLUSIONES

1. *Mediante Resolución No. ARCOTEL-CZ06-2024-0062, de 22 de julio de 2024, la Coordinación Zonal 6, determinó que la compañía SERVICABLE CIA. LTDA. en el incumplimiento del parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, por cuanto a la información obtenida del Sistema SIETEL respecto de los valores reportados por la recurrente superan el valor objetivo de $\%R_c \geq 2\%$ establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009 por tanto incurrió en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*
2. *El hecho controvertido, analizado y resuelto en la Resolución No. ARCOTEL-CZ06-2024-0062, de 22 de julio de 2024 es el incumplimiento del parámetro de calidad 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, de conformidad con el valor objetivo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009 PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET" por lo que incumplió lo establecido en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Por tanto, no se podía considerar el haber cargado los reportes de calidad como atenuante dentro del procedimiento administrativo sancionador.*
3. *No ha existido una errónea aplicación del numeral 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por cuanto de conformidad a lo establecido en el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con el literal k del artículo 4 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0107 de 28 de marzo de 2022, es decir, la compensación a los usuarios, incluso por el incumplimiento de los parámetros de calidad vigentes para el servicio que presta la compañía SERVICABLE CIA. LTDA.*

VIII. RECOMENDACIÓN

Con base en los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda al Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en uso de sus atribuciones, **NEGAR** el Recurso de Apelación presentado por la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., ingresado mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024.”

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numeral 1.3.1.2, acápite II y III, numerales 2 y 11 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, artículo 32 literales b) y d) de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115, de 5 de abril de 2022, y su reforma mediante Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, el suscrito Coordinador General Jurídico, en su calidad de delegado de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto por la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral, en su calidad de Gerente

General, mediante escrito ingresado en la ARCOTEL con No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024.

Artículo 2.- ACOGER el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2024-0073 de 29 de noviembre de 2024, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- NEGAR el Recurso de Apelación presentado por la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., mediante trámite ingresado en la ARCOTEL con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-012249-E, de 7 de agosto de 2024, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024.

Artículo 4.- RATIFICAR la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062, de 22 de julio de 2024, emitida por la Coordinación Zonal 6.

Artículo 5.- INFORMAR a la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral, en su calidad de Gerente General, el derecho que tiene de impugnar la presente Resolución en sede administrativa o judicial, en los términos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.

Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución a la compañía SERVICABLE CÍA LTDA., representada legalmente por el señor Alberto Julio Diego Malo Toral, en su calidad de Gerente General, al correo electrónico info@qsolutions.ec, direcciones señaladas por el administrado para recibir notificaciones.

Artículo 7.- DISPONER a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda a notificar la presente Resolución, para su cabal cumplimiento, a la Dirección de Impugnaciones; Coordinación Zonal 6; Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes; y, a la Coordinación General Administrativa Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. - Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 29 días del mes de noviembre de 2024.

Mgs. Santiago Javier Sosa Cevallos
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Mgs. Paola Cabrera Bonilla SERVIDORA PÚBLICA	Mgs. Marcia Liliana Samaniego Andrade DIRECTORA DE IMPUGNACIONES