

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2017-

0321

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL DESESTIMA LAS PRETENSIONES FORMULADAS EN EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA LA COMPAÑÍA CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2016.

CONSIDERANDO:**I. CONSIDERACIONES GENERALES****1.1. TÍTULO HABILITANTE Y ACTO IMPUGNADO**

La Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, tiene celebrado con el Estado ecuatoriano, a través de la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, un contrato para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de terminales de telecomunicaciones de uso público y concesión de bandas de frecuencias esenciales, celebrado el 26 de agosto del 2008, el cual tiene una duración de quince años, contados a partir del 27 de agosto de 2008.

Mediante oficio No. GR-085-2017 de 20 de enero de 2017, ingresado en esta Agencia con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-000989-E, aclarado con oficio No. GR-0493-2017 de 27 de marzo de 2017, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-004712-E, la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, interpuso ante la Directora 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-CZO2-2016-0019; solicitando: la revocatoria y extinción total del acto administrativo; se admitan los atenuantes presentados por su representada, a fin de que se les asigne la consecuencia jurídica correcta; se aplique el principio de proporcionalidad-ponderación expuesto en el recurso, en aras de salvaguardar las garantías constitucionales debidas a CONECEL y que fueron violentadas por la autoridad A quo; se tenga en cuenta las actuaciones hechas por CONECEL que demuestran la buena fe e interés en reparar-subsanar la infracción acontecida, sobre la cual no existiría motivante de sanción; y, se suspenda los efectos del acto administrativo impugnado, específicamente la orden de pago por cuanto la misma puede causar perjuicios de difícil reparación.

1.2. COMPETENCIA

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 147 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, quien tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y video por suscripción. Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones a través de la Dirección Ejecutiva, conforme lo dispone el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tiene competencia para: "(...) 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. (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio."



Con Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 146, número 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, designó a la ingeniera Ana Vanessa Proaño De La Torre, como Directora Ejecutiva de la ARCOTEL.

Mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cuyo artículo 10, se establece lo siguiente:

"1.3.2.3. Gestión de Impugnaciones.-

(...)

II. Responsable: Director/a de Impugnaciones.

III. Atribuciones y responsabilidades:

(...)

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."

Por lo que, corresponde a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, sustanciar el recurso de apelación interpuesto por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, respecto del acto administrativo impugnado; y, a la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resolver lo que en derecho corresponda sobre dicho recurso.

1.3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

La Constitución de la República del Ecuador manda:

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

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

(...)

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. (...).

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

5. 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.

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

(...)

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. (...)"

"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."

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



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

(...)

7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:

a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.

(...)

h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra.

(...)

l) 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.”

“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.”

“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. 133.- Las leyes serán orgánicas y ordinarias.

Serán leyes orgánicas:

(...)

2. Las que regulen el ejercicio de los derechos y garantías constitucionales. (...)”

“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.”

“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.”.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones 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:

1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.

2. A escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados.

(...)

5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(...)

12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(...)

17. A que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable.

18. A acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo



o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio. (...).

"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:

(...)

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

3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

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

(...)

17. No limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio.

(...)

27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(...).

"Artículo 35.- Servicios de Telecomunicaciones.

Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional.

Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.

Artículo 36.- Tipos de Servicios.

Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios.



Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado.

Los prestadores de servicios de telefonía fija o móvil podrán prestar otros servicios tales como portadores y de valor agregado que puedan soportarse en su red y plataformas, de conformidad con la regulación que se emita para el efecto. (...).

"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 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."

"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:

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

"Artículo 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor 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."



"Art. 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 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." (Negrillas 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 y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes.*

(...)

- 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.*

(...)



22. Inspeccionar y fiscalizar la instalación, establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones y los sistemas de los medios de comunicación social que usen el espectro radioeléctrico, así como las redes de audio y video por suscripción. (...)”.

“Artículo 147.- Director Ejecutivo.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.

Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción.

Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.”.

“Artículo 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.

Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

(...)

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.

(...)”.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece:

“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. 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.”.

El Instructivo Para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL 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 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 (...)

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.

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. (...)"

El contrato de concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL determina:

"CLÁUSULA VEINTISIETE.- Suscripción de contratos con terceros.- Veintisiete punto Uno.- La Sociedad Concesionaria, durante el Plazo de Vigencia de la Concesión, podrá negociar y suscribir los actos y contratos con terceros que sean necesarias o convenientes para la ejecución de este Contrato, con sujeción al Ordenamiento Jurídico Vigente.- Cualquier contrato, licencia o acuerdo que sean necesarios o convenientes para la ejecución de este Contrato, que la Sociedad Concesionaria suscriba o renueve con terceros deberá contener estipulaciones que informen la fecha de terminación de la Concesión y la posibilidad de terminación anticipada de la misma en cuyos casos debe constar la facultad del tercero de suscribir con el Estado o con la Persona indicada por el Estado, de ser el caso la continuidad del contrato, licencia o acuerdo en los términos y condiciones que pacten entre el Estado y el Tercero. Para los contratos, licencias o acuerdos que la Sociedad Concesionaria tuviere ya suscritos con terceros, remitirá una comunicación e la que se informe lo anteriormente estipulado.- **Veintisiete punto Dos.-** La celebración de estos contratos no exime a la Sociedad Concesionaria del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato ni de las establecidas en la Legislación Aplicable. Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá suscribir contratos de reventa para la prestación de los Servicios Concesionados, sujetándose a la Legislación Aplicable.- **Veintisiete punto Tres.-** En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria siempre será la responsable ante los Usuarios y ante los organismos de control, regulación y administración por la prestación de los Servicios Concesionados en los términos definidos en el presente Contrato y la Legislación Aplicable.- **Veintisiete punto Cuatro.-** Los contratos o acuerdos que la Sociedad Concesionaria suscriba con terceros, incluyendo los de reventa antes aludidos, no podrán contener estipulaciones que de alguna manera limiten parcial o totalmente dicha responsabilidad o transfieran los derechos y obligaciones que asume por este Contrato.- (...)"

 (Lo subrayado y negrillas fuera de texto original).

1.4. NATURALEZA JURÍDICA DEL RECURSO DE APELACIÓN

El trámite para la sustanciación del Recurso de Apelación en la vía administrativa, se encuentra previsto en el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con los artículos 36, 37 y 38 del Instructivo Para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.

II. ANÁLISIS DE FONDO

2.1. ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO

La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, a través de Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016, resolvió:



Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0012 de 21 (sic) de diciembre de 2016 e Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0019 de 22 de diciembre de 2016, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, es responsable del hecho atribuido en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006, al inobservar el derecho de los abonados, clientes o usuarios a obtener información clara y precisa sobre las condiciones y limitaciones para la descarga de contenido, previo a la contratación o suscripción de servicios a través de SMS Premium, obligación de la Operadora que esta dispuesta en los artículos 22 número 5 y 24 número 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, se configura la comisión de la infracción de primera clase, determinada en el Art. 117, letra b, número 16 de la citada Ley.

Artículo 3.- IMPONER a la empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de USD 107.726,78 (CIENTO SIETE MIL SETECIENTOS VEINTE Y SEIS CON 78/100 DÓLARES AMERICANOS), 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, (...).

Artículo 4.- DISPONER a la empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, que cumpla su obligación de garantizar el derecho de los abonados, clientes o usuarios a obtener información clara y precisa, sobre las condiciones y limitaciones para la descarga de contenido, previo a la contratación o suscripción de servicios a través de SMS Premium, de acuerdo a lo dispuesto en los artículos 22 número 5 y, 24 números 2, 4 y 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 5.- INFORMAR a la empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, 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 la señora Directora Ejecutiva 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. (...).

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

Mediante el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0040 de 13 de abril de 2017, se analiza el recurso de apelación interpuesto por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016, que en su parte pertinente, manifiesta:

"En el capítulo séptimo "Administración Pública", nuestra norma fundamental en su artículo 226, consagra el principio de legalidad, el cual textualmente dispone:

"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." (Subrayado fuera del texto original).

Debemos recordar que la competencia deriva del principio de juridicidad (legalidad) prescrito en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador; acorde con lo referido, el Estado y sus instituciones no pueden actuar y están impedidos de ejercer actividad alguna, mientras no exista Ley que le asigne competencias y le determine el procedimiento para poder desarrollar su actividad.



El orden jerárquico de aplicación de las normas, somete a las instituciones, a los servidores y servidoras e incluso a las personas que actúan en virtud de la potestad estatal, a la Norma Suprema y a la Ley, por tanto, todas y cada una de sus acciones o decisiones deben producirse en el marco de lo prescrito en el ordenamiento jurídico. Partiendo de esta disposición constitucional debe entenderse que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y quienes ejercen las competencias otorgadas por la Ley a esta entidad, deben someter sus actuaciones, de forma estricta, a lo prescrito en la normativa legal.

Durante todo el procedimiento, se observó el derecho al debido proceso, consagrado en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en especial lo dispuesto en la letra a, del número 7, del referido artículo, esto es: "Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento."

Del expediente administrativo sancionador y del análisis del mismo, se determina que se ha dado cumplimiento con el procedimiento establecido en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo dispuesto en el Instructivo Para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial No. 632 de 20 de noviembre de 2015, con lo cual se establece que no hay violación de procedimiento u otro vicio que lo nulte.

La apelación interpuesta por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, ha sido efectuada dentro del plazo establecido por las normas antes señaladas, esto es, dentro de los quince días hábiles que tenía para el efecto, toda vez que la Resolución materia de este análisis, ha sido notificada el **29 de diciembre de 2016** y el Recurso de Apelación fue presentado el **20 de enero de 2017**, ante la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL; la compañía recurrente cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 180 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE; y, las formalidades del artículo 186 ibídem; razón por la cual, es admisible a trámite.

La Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL fundamenta su Recurso de Apelación, en resumen por los siguientes argumentos, los cuales se procede a analizar:

Argumentos:

"(...) III. ACTUACIÓN DE CONECEL S.A. DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ARCOTEL-CZO2-2016-0006

Señora Directora, CONECEL a lo largo de todo el procedimiento administrativo sustanciado por la Coordinación Zonal 2, ejerció su derecho consagrado en el artículo 130 de la LOT, referente a la facultad de ARCOTEL de abstenerse de sancionar en los casos de infracciones de primer y segunda clase, cuando se demuestra la concurrencia de circunstancias atenuantes. En honor a ello presentamos un plan de subsanación que consistió en:

- 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.** Atenuante que no ha sido ni fue puesto en discusión en la resolución final.
- 2) **Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio.** Para lo cual se presentó un plan de subsanación, el cual fue autorizado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; reconociendo en este mismo punto, la infracción imputada en el presente Acto de Apertura y descrita en el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Plan que a los efectos, se puede resumir en:

- a. **Cargar toda la información suficiente sobre las características y condiciones de uso del servicio en cuanto a equipos, para la correcta prestación del servicio.**
- b. **Enviar un link a los usuarios que contrataron el servicio con toda la información correcta y suficiente sobre las condiciones del mismo.**
- c. **La subsanación se comunicará a los usuarios mediante el siguiente mensaje de texto:**

i. Mensaje 1



"6030: Entérate de toda la información sobre las condiciones del comando JUEGOSWEB1 se encuentra en el link xxxxxxxx"

Siendo esta causal de atenuante el motivo de discrepancia y apelación.

- 3) **Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.** La subsanación de la infracción imputada prevista en el artículo 117 letra b) numeral 16, se la realizará una vez que el Plan de Subsanación indicado en el apartado anterior haya sido autorizado, sin perjuicio que previo a la emisión de la Resolución Sancionatoria se presenten los respectivos elementos que justifiquen la subsanación íntegra.
- 4) **Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.** La reparación íntegra de los daños causados producto de la infracción imputada descrita en el artículo 117 letra b) numeral 16, se la realizará una vez que el Plan de Subsanación indicado en el apartado anterior haya sido autorizado, sin perjuicio que previo a la emisión de la Resolución Sancionadora se presenten los respectivos elementos que justifiquen la reparación de los daños ocasionados.

Es pertinente acotar, que los atenuantes #3 y #4, estuvieron supeditados a la autorización por la Coordinación Zonal 2, razón por la cual se puede constatar en el expediente, las múltiples reuniones y cambios autorizados que se llevaron a cabo con el exclusivo fin de presentar un plan que pudiese satisfacer el interés plasmado en la Ley, hasta que el 02 de diciembre de 2016, se autorizó el siguiente plan de subsanación al indicar lo siguiente: "1.- Autorizar el Plan de Subsanación presentado por CONECEL S.A. con Oficio GR-02307-2016 (ingreso ARCOTEL-DEDA-2016-007071 de 30 de noviembre de 2016), conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, que se refiere a enviar un mensaje de texto (SMS) recordatorio a todos los clientes activos de CONECEL S.A., independientemente de si se han suscrito o no a un servicio de mensajería Premium (excluyendo a todos los clientes que se encuentran en listas negras de recepción de mensajes masivos), recomendando revisar los términos y condiciones del servicio antes de contratar el contenido a través de números cortos; así como la inclusión de información sobre las condiciones para la descarga del contenido en el SC 6030 comando "JUEGOSWEB1", previa la contratación o suscripción de dicho servicio"

El 13 de diciembre de 2016, conforme el plan aprobado, iniciamos con el envío de SMS masivo a todos los clientes prepago y pospago de nuestra base que no poseían un bloqueo de SMS Premium; cabe destacar que el texto de dicho SMS fue debidamente aprobado por la Coordinación Zonal 2. Ahora bien, por la cantidad de clientes a los cuales debíamos enviar el SMS, nuestra base debió ser segmentada para realizarse en varios envíos; el primer grupo de clientes que recibieron el SMS mal interpretaron el mensaje remitido y tuvimos que detener la entrega; solicitando nuevamente al Ing. Moreano la aprobación de un nuevo texto que no cause confusión al cliente, en el sentido de que no se le estaba suscribiendo a algún tipo de contenido; con dicha modificación se retomó los envíos al 15 de diciembre de 2016, finalizando el 21 de diciembre de 2016.

Es de precisar que la modificación del plan de subsanación inicial que enviaba SMS informativos a los clientes que contrataron el SC6030, obedeció específicamente al requerimiento de cómo la Coordinación Zonal 2 requería implementar la subsanación; puesto que nuestro interés era comunicar puntualmente a los usuarios afectados el link donde podía revisar términos y condiciones del servicio, con lo cual se subsana justamente el hecho imputado. Consideramos que nuestro Despacho debe conocer claramente todos los antecedentes de este expediente; incluyendo que el SC6030, es un servicio que ya no se oferta, pero que sigue funcionando por el número de clientes suscritos.

Todo lo expuesto, nos permite afirmar que CONECEL S.A., además de respetar el ordenamiento jurídico y consecuente con su espíritu se brindar el mejor servicio a los usuarios; aun cuando a efectos jurídicos el presente expediente tiene un origen ajeno a la culpabilidad e imputabilidad de CONECEL.

IV. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SUBSANACIÓN SEGÚN LA CZO2

Señala la CZO2 como motivación para declarar el no cumplimiento del Plan de Subsanación autorizado el 2 de diciembre de 2016 y por consiguiente la aplicación de la consecuencia jurídica sancionatoria a CONECEL S.A.:



"Sin embargo, como se observa en la Fig. No. 1 del presente informe extraída del oficio GR-02204 (...) la notificación al usuario del requerimiento de Java para la descarga de juegos (condiciones del servicio del SC 6030) aparece después de que el Usuario haya enviado el mensaje de conformación de suscripción al servicio de mensajería Premium del SC 6030."

"Por tanto CONECEL S.A., no demuestra en la documentación presentada, que informe a los usuarios de las condiciones para la descarga de contenido del SC 6030 previo a la contratación o suscripción a dicho servicio."

Señora Directora, nuestra representada debe ser muy clara con vuestro Despacho, tal como lo fue con la CZO2; en la cual se expuso como es la forma de contratación del servicio: Cuando el SC6030 estuvo activo al cliente le llegó un SMS invitándole a suscribirse, si y sólo si el cliente aceptaba, se suscribía a dicho servicio; esta era la mecánica y es la mecánica que casi el 95% de los clientes utiliza; sin embargo la CZO2 se basa en el informe técnico realizado producto de un pedido de información del listado de short codes activos en la empresa; en la cual no existió un mensaje de invitación; si no que ARCOTEL ingresó la palabra clave del servicio y se suscribió al mismo. En este sentido se le indicó a la CZO2, que bajo esta forma de suscripción, era técnicamente imposible incluir en el mensaje intermedio en el cual la operadora le solicita al cliente que reconfirme sus solicitud de suscripción al servicio (doble opt in -seguridad implementada por CONECEL para evitar suscripciones no deseadas por los clientes), particularidades del servicio, como en este caso era que incluía JAVA; debido a que este mensaje es standard de la plataforma para todos los servicios que se requiera suscribir; por lo cual, al no poder individualizar el texto, se incluyó la frase "Recuerda revisar términos y condiciones"; mensaje que ya alerta al cliente de que previo a la reconfirmación de la aceptación es su obligación conocer los términos y condiciones del servicio que está adquiriendo, (...)

Ahora bien, en el análisis jurídico expuesto en el Acto Apelado, señalo la CZO2 "CONECEL S.A., **no está brindando información clara y precisa** en cuanto a las opciones del usuario, respecto a las condiciones y limitaciones para la descarga de contenidos, pues no se informa que son incompatibles con ciertos números de teléfono" el supuesto acto típico es la falta o ausencia de información razón por la cual nuestra representada propuso y efectivamente cumplió con el envío masivo (en número superior a la veinteaava parte de lo que detecto la CZO2) resaltado a toda costa la necesidad de que el usuario previo a la contratación de números cortos DEBE INFORMARSE DE LOS TERMINOS Y CONDICIONES. Cumplido esta sección del plan de subsanación, procuró a toda costa incorporar por parte del titular del servicio JUEGOSWEB1 una adecuada técnica (ex ante) que permita reforzar lo ya ejecutado, sin embargo dicha incorporación tecnológica es inviable, razón por la cual sostenemos que la motivación expuesta por la CZO2 para declarar incumplido el plan de subsanación viola el principio **AD IMPOSSIBILITA NEMO TERNETUR**.

Cabe resaltar que, al estar inhabilitado el SC y el espíritu del inicio del proceso administrativo era que se le comunique al cliente la información clara, oportuna y precisa del servicio ya contratado, CONECEL propuso el envío de un SMS que contenía el link que le proporcionaría al cliente suscrito dicha información; más sin embargo la CZO2 desechó por completo nuestra propuesta; pero sin embargo al final del proceso administrativo finalizó con una sanción por no haber comunicado al cliente oportunamente los términos y condiciones; posición que no es comprendida por CONECEL.

V. LA CZO2 HA VIOLADO EL PRINCIPIO GENERAL DEL DERECHO "AD IMPOSSIBILITA NEMO TERNETUR" (NADIE ESTÁ OBLIGADO A LO IMPOSIBLE).

Los principios generales son los pilares fundamentales sobre los cuales se levanta el ordenamiento jurídico de todo Estado, igualmente cumplen la función de ser una fuente del derechos de tal manera que una norma jurídica es ineficaz al ir en contra de un Principio. (...).

En lo que respecta al principio Ad impossibilita nemo ternetur (nadie está obligado a lo imposible) es un principio general del derecho que debe considerarse y aplicarse en el presente recurso de apelación, ya que al no contar CONECEL con la viabilidad técnica y fáctica de implementar lo exigido por la dirección técnica de la CZO2 en su informe, mal podría solicitar o pero aún obligar a cumplir lo imposible, más aún cuando se expuso técnicamente lo descrito.



En consonancia con ello, el Artículo 1477 del Código Civil como norma supletoria expresa que, "Art. 1477.- (...) Si el objeto es un hecho, es necesario que sea física y moralmente posible. Es físicamente imposible el contrario a la naturaleza, y moralmente imposible el prohibido por las leyes, o contrario a las buenas costumbres o al orden público."

(...) En consecuencia, es física y tecnológicamente imposible cumplir con el requisito solicitado por la Autoridad Zonal 2, razón por la cual CONECEL se ve hoy día injustamente sancionado.

(...) En consecuencia, señora Directora no podría existir la potestad para sancionar el incumplimiento de hacer lo imposible, es el caso tal como se indicó en la inspección realizada por miembros de la ARCOTEL a mediados del año 2016 nuestro sistema de contratación por SMS Premium se lo realiza a través de la plataforma denominada CDC en la que se configura de manera genérica todo el flujo técnico de suscripción, de cobro y facturación de los servicios prestados a través de los proveedores de contenido.

Al ser la configuración de esta plataforma única e interfaz gráfica, igual para todos los proveedores de contenido, el envío de un mensaje que contenga información específica – en este caso el link de acceso a los términos y condiciones – de un proveedor, este se replicará en todas las interfaces de comunicación de todos los proveedores con los usuarios de telefonía móvil que deseen contratar contenido. Así pues, si se llegara a configurar dentro de nuestra plataforma CDC el envío de un mensaje que contenga el link (Ejemplo: <http://condiciones6030>) de acceso a los términos y condiciones de los servicios brindados a través del short code 6030, el usuario que desee contratar los servicios ofertados en el Short code 1212 sería objeto de envío del link antes indicado sin que este represente a la realidad del servicio deseado/contratado por el cliente, siendo objeto de envío de información imprecisa e incorrecta, además de objeto de confusión.

VI. DEL NOMEN IURIS – PRINCIPIO DE PRIMACIA DE LA REALIDAD

Las cosas son tal y como son y no tal como las partes aseguran que son. (...)

El principio de primacía de la realidad obliga jurídicamente a la Autoridad a impedir que la lid probatoria de la propia administración se limite a los registros y documentos que la propia administración detenta y que sea ello lo que neutralice los objetivos tuitivos del Derecho de Fondo. Esta preeminencia fáctica preconizada por el principio de primacía de la realidad se desdobra en sus aplicaciones. Por un lado apunta a delinear una modalidad de interpretación de las situaciones materiales, según la cual se exalten los hechos de la realidad, se ponga especial atención en ellos y no se los presupone simplemente dados por la mera comprobación de formas jurídicas. Por otro lado, este principio –como lo hemos destacado permanentemente- debe funcionar como instrumento descalificador de aquellas pretensiones de Autoridad que no tengan más verosimilitud fáctica o que carezcan de un sustento real que justifique su eficacia jurídica. (...).

VII. DE LA PROPORCIONALIDAD DE LA SANCIÓN

Toda intervención del poder público debe ir dirigida a garantizar un fin de interés público o de interés general que justifique una restricción de un derecho del individuo como medio imprescindible o inevitable para su consecución; es así como la LOT normativa que estatuye vuestras potestades públicas de intervención para el desarrollo del régimen general de telecomunicaciones, hace alusión a que dicha actuación estará bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos.

En este sentido, la Carta magna dispuso en su numeral 6 del Artículo 76 refiriéndose a todo proceso de intervención pública **"La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza."**

Señora Directora, el principio de proporcionalidad en sentido estricto plantea la ponderación en sentido propio entre el fin público perseguido y la medida empleada, de modo que en este estadio se trata de valorar si la consecución del concreto fin público pretendido, justifica o compensa el sacrificio del interés privado afectado por la medida enjuiciada sobre la base de una valoración de costes-beneficios; dicho en palabras simples, si la intervención pública sancionadora por el supuesto no cumplimiento del criterio de un servidor público realmente justifica un sacrificio privado equivalente al monto económico de UDS \$ 107.726,78 (Ciento siete mil setecientos veinte y seis 78/100 dólares con siete centavos).



(...) Señora Directora, considerando que los principios generales del derecho son directrices de un ordenamiento jurídico, que lo inspiran, estructuran y relacionan a sus diferentes elementos y que además cumplen una función Hermenéutica de orientación en la correcta interpretación de las normas dentro del contexto y finalidad de aquellas, respetuosamente solicitamos a vuestro Despacho acoja el principio de proporcionalidad-ponderación que debió ser tomado en cuenta por la autoridad A quo, a la hora de valorar la adecuación de la medida respecto de la finalidad perseguida por el Estado, frente al sacrificio económico de CONECEL debe soportar por no haber podido satisfacer un requerimiento imposible y arbitrario.

Finalmente es de imperiosa necesidad destacar que el actuar de CONECEL a largo de todo el expediente administrativo sancionador es y será subsanar-reparar el bien jurídico afectado, sin que ello implique una desmejora o renuncia a sus garantías constitucionales."

Análisis:

De la revisión del expediente administrativo sancionador se desprende que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como parte de las actividades de control que ejecuta, realizó pruebas de verificación de los denominados Servicios de Valor Agregado, entre los cuales se encuentra el servicio de SMS Premium, el cual se realiza a través de la red de la operadora, Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y es brindado por las empresas denominadas Integradores.

En el Informe Técnico No. IT-CCDS-RS-2016-007 de 05 de agosto de 2016, emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, consta el detalle de los treinta y seis (36) Integradores que brindan el servicio de SMS Premium a través de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, conforme lo proporcionado mediante oficio No. GR-1153-2016 de 23 de junio de 2016. De acuerdo al listado proporcionado se incluye a CONECEL como parte de los integradores, dado que la operadora brinda servicios a través de su plataforma.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejecutó pruebas de manera aleatoria a los diferentes Integradores; utilizó terminales de uso comercial y SIM cards correspondientes a líneas de la operadora Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, prepago y postpago.

El tipo de pruebas que se ejecutaron con la finalidad de validar los procedimientos utilizados por parte de la referida operadora, son:

- Suscripción
- Cobro
- Entrega de Contenido.

El referido Informe Técnico, realiza el análisis pertinente, con base a los elementos constitutivos obtenidos como resultado de las actividades y diligencias de investigación, llegando a concluir que, "De las pruebas ejecutadas y validadas se evidencia que, el abonado/cliente-usuario no está recibiendo previo a la contratación o suscripción de servicios a través de SMS Premium, información clara y precisa, respecto de las condiciones y limitaciones para la descarga de contenido; pues no se le indica, antes de suscribirse, que ciertos contenidos pueden ser incompatibles para su teléfono."

Con sustento en el hecho reportado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-A-2016-0006 de 25 de agosto de 2016, cuyo análisis concluyó con el criterio de que se inicie en contra de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL el procedimiento administrativo sancionador de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En tal virtud, el 26 de agosto de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dictó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006, en contra del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.



CONECEL, por la presunta infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, literal b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es, "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.", cuya sanción se encuentra establecida en los artículos 121 y 122 ibídem; otorgándole a la operadora el término de quince días contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación del Acto de Apertura, para que conteste los cargos que se le imputan, en acatamiento de las garantías básicas y reglas propias del debido proceso en el ámbito administrativo. Dicho Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, fue notificado a la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, el 26 de agosto de 2016.

Con oficio No. GR-1762-2016 de 16 de septiembre de 2016, ingresado en esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-002551-E de la misma fecha, la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL dio contestación al mencionado Acto de Apertura, presentando el Plan de Subsanación a implementarse previo la autorización correspondiente, e invocaron la concurrencia de atenuantes previstos en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a fin de que se le asigne la consecuencia jurídica prevista en la citada Ley.

La Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, amplió en diez días el término para evacuar las pruebas solicitadas, en virtud de la necesidad de aprobación del Plan de Subsanación requerido por la operadora, como se desprende de la Providencia de 12 de octubre de 2016.

Posteriormente, la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL presentó los elementos de convicción y/o justificativos ampliados que sustentan su Plan de Subsanación propuesto; así como también alcances, a fin de consolidar dicho Plan.

Con base en los Informes Técnico No. IT-CZO2-V-2016-0002 de 30 de noviembre de 2016 y Jurídico No. ARCOTEL-2016-CZO2-S-002 de 01 de diciembre de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en Providencia de 02 de diciembre de 2016, **autorizó el Plan de Subsanación** presentado por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL; y, dispuso que la operadora cumpla con dicho Plan de manera integral; y, que presente **hasta el 16 de diciembre de 2016**, la documentación que justifique el cumplimiento del Plan de Subsanación con la finalidad de proceder como determina la ley.

A través del correo electrónico de 14 de diciembre de 2016, remitido por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó la autorización para remitir un SMS bajo un texto diferente. Ante lo cual, la Coordinación Zonal 2 mediante correo electrónico de 15 de diciembre de 2016, autorizó el envío de los SMS bajo el texto: "Recuerda que tenemos disponible servicios y mensajes de entretenimiento, antes de suscribirte entérate de sus términos y condiciones."

Con oficios No. GR-02388-2016 y No. GR-02405-2016, ingresados con documentos Nos. ARCOTEL-DEDA-2016-007995-E y ARCOTEL-DEDA-2016-008112-E de **19 y 21 de diciembre de 2016**, respectivamente, la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL presentó elementos justificativos adicionales al Plan de Subsanación.

El Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0012 de 22 de diciembre de 2016, relacionado con el análisis de la contestación, alegatos y pruebas de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006, concluyó que, "La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONECEL S.A., a través de la documentación y justificativos presentados que son materia de análisis del presente informe, no ha demostrado el cumplimiento del Plan de Subsanación que la Coordinación Zonal 2 autorizó mediante providencia de fecha 2 de diciembre de 2016."; y, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0019 de 15 de diciembre de 2016, contiene el correspondiente análisis legal, en el cual, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución declarando la responsabilidad de la operadora del SMA Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en la



comisión del hecho atribuido en el citado Acto de Apertura, imponiendo la sanción económica que corresponde.

Con base en los informes técnico y jurídico respectivos, el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió la **Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016**, declarando que "la empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, es responsable del hecho atribuido en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006, al inobservar el derecho de los abonados, clientes o usuarios a obtener información clara y precisa sobre las condiciones y limitaciones para la descarga de contenido, previo a la contratación o suscripción de servicios a través de SMS Premium, obligación de la Operadora que esta dispuesta en los artículos 22 número 5 y 24 número 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, se configura la comisión de la infracción de primera clase, determinada en el Art. 117, letra b, número 16 de la citada Ley. Imponiéndole, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, "la sanción económica de USD 107.726,78 (CIENTO SIETE MIL SETECIENTOS VEINTE Y SEIS CON 78/100 DÓLARES AMERICANOS) (...).".

Sobre los argumentos esgrimidos por la recurrente en el escrito que contiene el Recurso de Apelación, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL realizó el análisis pertinente y emitió el criterio técnico constante en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0146-M de 30 de marzo de 2017, señalando en lo principal que, "(...) el hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador fue: la operadora CONECEL S.A. para los productos a los cuales se ha ejecutado las pruebas de suscripción no se ha informado al abonado, cliente o usuario, previo a la suscripción del servicio, de forma clara, las condiciones del mismo, en relación al acceso limitado a contenido o a las opciones del mismo, dando lugar a la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 luego de que la operadora incumplió el plan de Subsanación."

Resolución que acogió el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0012 de 22 de diciembre de 2016, que concluyó que, "La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONECEL S.A., a través de la documentación y justificativos presentados que son materia de análisis del presente informe, no ha demostrado el cumplimiento del Plan de Subsanación que la Coordinación Zonal 2 autorizó mediante providencia de fecha 2 de diciembre de 2016."

En cuanto al argumento: **"III. ACTUACIÓN DE CONECEL DURANTE EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ARCOTEL-CZO2-2016-0006"** la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL con memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0146-M de 30 de marzo de 2017, indica:

"En referencia a la presentación del plan de Subsanación por CONECEL S.A, la operadora remitió varios oficios a la Coordinación Zonal 2, siendo el oficio No. GR-02307-2016 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-007071-E de 30 de noviembre de 2016), en el que se determinó el plan de Subsanación, señalando que:

"(...) En virtud de la reunión mantenida el 29 de noviembre de 2016 en su Despacho, nos permitimos remitir el siguiente alcance a nuestros oficios GR-2204-2016 Y GR-2214-2016 bajo los siguientes términos:

a) Mensaje de texto a los usuarios

A toda la base de clientes de CONECEL activos a la fecha de envío del mensaje, serán destinatarios de un SMS de información general, que tiene como fin, informar a los usuarios la obligación que tienen de informarse de los términos y condiciones, previo a la contratación de cualquier servicio de contenido. El envío será masivo a toda la base de clientes activos de CONECEL, independientemente de si se han suscrito o no a un servicio de mensajería Premium, excluyendo de este envío a todos los clientes que se encuentran en listas negras de recepción de mensajes de contenido, (...). La propuesta de SMS es la siguiente:

"Estimado usuario: le recordamos que previo a la contratación de contenido a través de números cortos, debe informarse de los términos y condiciones del servicio"

b) Carga de los términos y condiciones

En beneficio de nuestros usuarios que quisieran o activen los servicios prestados a través del SC 6030 con el comando JUEGOSWEB1, previo a la contratación o suscripción de dicho servicio se informará las condiciones para la descarga de contenido. (...) Lo subrayado y resaltado me pertenece.

Como se puede observar en el oficio antes señalado, la operadora menciona en el plan de Subsanación dos actividades, que en forma abreviada las denomina: a) Mensajes masivos y b) Carga de los términos y condiciones."

Con providencia de 02 de diciembre de 2016 la Coordinación Zonal 2 indicó:

"1.- Autorizar el Plan de Subsanación presentado por CONECEL S.A. con Oficio GR-02307-2016 (ingreso ARCOTEL-DEDA-2016-007071 de 30 de noviembre de 2016), conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, que se refiere a enviar un mensaje de texto (SMS) recordatorio a todos los clientes activos de CONECEL S.A., independientemente de si se han suscrito o no a un servicio de mensajería premium (excluyendo a todos los clientes que se encuentran en listas negras de recepción de mensajes masivos); recomendando revisar términos y condiciones del servicio antes de contratar el contenido a través de números cortos; así como a la inclusión de información sobre las condiciones para la descarga de contenido en el SC 6030 comando "JUEGOS WEB 1", previa la contratación o suscripción a dicho servicio. 2.- Que la operadora CONECEL S.A., cumpla con el Plan de Subsanación autorizado de manera integral. 3.- Que la operadora CONECEL S.A. presente hasta el 16 de diciembre de 2016 la documentación que justifique el cumplimiento del Plan de Subsanación con la finalidad de proceder como determina la ley; (...)" (El subrayado y resaltado me pertenece).

Con la providencia antes señalada se verifica que la ARCOTEL autorizó el Plan de Subsanación analizado y presentado por CONECEL S.A. con oficio No. GR-02307-2016, providencia en la que se determinaron tres numerales; en el primer numeral constan dos ítems como se especificó en el oficio de la operadora: a) Mensajes masivos y b) Carga de los términos y condiciones. Con lo cual se demuestra que es la operadora la que presenta el plan de Subsanación a ser autorizado por la ARCOTEL.

A continuación se analizan los dos ítems correspondientes al numeral uno, componentes del plan de Subsanación:

a. SMS INFORMATIVO (MENSAJES MASIVOS)

Con oficios No. GR-02388-2016 (Documento ARCOTEL-DEDA-2016-007995-E de 19 de diciembre de 2016) y No. GR-02405-2016 (Documento ARCOTEL-DEDA-2016-008112-E de 21 de diciembre de 2016), CONECEL S.A. remite los archivos que contienen los registros o logs de SMS enviados en forma masiva por la operadora a los abonados, clientes o usuarios. Conforme se señala en el informe No. IT-CZO2-AA-2016-0012 de 22 de diciembre de 2016 de la Coordinación Zonal 2.

b. CARGA DE LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES

Con oficio No. GR-02204-2016 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-006745-E de 24 de noviembre de 2016) CONECEL S.A. indicó que a partir del 30 de junio de 2016 incluyó en los textos de BIENVENIDA y en los "Términos y Condiciones" del portal (del SC 6030 con el comando JUEGOSWEB1), el requerimiento de Java para la descarga de juegos.

Con oficio No. oficio GR-02307-2016 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-007071-E de 30 de noviembre de 2016) CONECEL S.A. manifestó en referencia a este punto: "(...) así como a la inclusión de información sobre las condiciones para la descarga de contenido en el SC 6030 comando "JUEGOS WEB 1", previa la contratación o suscripción a dicho servicio a través del SC 6030 (...)", lo subrayado y resaltado me pertenece.

Como se puede observar en el oficio No. GR-02204-2016 la notificación de las condiciones aparece en el mensaje de BIENVENIDA, esto es después de la confirmación de suscripción al servicio de mensajería Premium del SC 6030. Lo cual no cumple con el plan de Subsanación al hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador: **incluir información sobre las condiciones y limitaciones previo a la contratación o suscripción a dicho servicio.**



Con oficio No. GR-02405-2016 (ingresado con documento ARCOTEL-DEDA-2016-008112-E de 21 de diciembre de 2016), CONECEL S.A. presentó elementos justificativos adicionales al cumplimiento del Plan de Subsanción documento ingresado a la Coordinación Zonal 2 de manera extemporánea a la fecha establecida en la providencia de 02 diciembre de 2016. En el que entre otros aspectos, presenta como elementos justificativos al plan de Subsanción:

"(...) 3. Copia de la Protocolización del Acta de Constatación del SMS remitido previa a la contratación de servicios prestados a través del short code 7676, cuyo texto es el siguiente: Solicitaste suscribirte al servicio FRANCISCO PINOARGOTTI, responde OK para aceptar y se debitará de tus recargas o cargará a tu factura. **Recuerda revisar los términos y condiciones**

"(...)

Es importante aclarar que la frase "Recuerda revisar los términos y condiciones" fue implementada en nuestra plataforma por lo que todas las activaciones de números cortos tendrán esta leyenda. Para probar lo indicado nos permitimos remitir el print de pantalla del mensaje de respuesta al querer activar los servicios prestados a través del short code 6030 con el comando "Juegosweb1".

Con lo cual se ratifica que la información respecto a la Copia de la Protocolización del Acta de Constatación del SMS, corresponde al SC 7676 y no al 6030 short code correspondiente a las pruebas del informe IT-CCDS-RS-2016-007 de 5 de agosto de 2016, que es materia del Procedimiento Administrativo Sancionador que inició con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006.

Sin embargo en la impresión de pantalla entregada por la operadora, se observa una prueba de suscripción al short code 6030 con el comando JUEGOSWEB1, cuyo mensaje de respuesta se presenta a continuación:

"Solicitaste suscribirte al servicio CLUB JUEGOS, responde OK para aceptar y se debitara de tus recargas o cargara a tu factura. Recuerda revisar los terminos y condiciones." (SIC).

Con el cual se evidencia que en el mensaje al cliente, abonado o usuario no se incluye información sobre las condiciones para la descarga de contenidos en el SC 6030, conforme lo presentado por CONECEL S.A. con oficio No. GR-2016-2307, esto es:

"En beneficio de nuestros usuarios que quisieran o activen los servicios prestados a través del SC 6030 con el comando JUEGOSWEB1, **previo a la contratación o suscripción de dicho servicio se informará las condiciones para la descarga de contenido.**" Lo subrayado y resaltado me pertenece.

En la providencia de 02 de diciembre de 2016 (Autorización del plan de Subsanción presentado por CONECEL S.A., dentro del proceso administrativo sancionador que inició con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006), la Coordinación Zonal 2 autorizó lo siguiente:

"1.- Autorizar el Plan de Subsanción presentado por CONECEL S.A. con Oficio GR-02307-2016 (ingreso ARCOTEL-DEDA-2016-007071 de 30 de noviembre de 2016), conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, que se refiere a enviar un mensaje de texto (SMS) recordatorio a todos los clientes activos de CONECEL S.A., independientemente de si se han suscrito o no a un servicio de mensajería premium (excluyendo a todos los clientes que se encuentran en listas negras de recepción de mensajes masivos); recomendando revisar términos y condiciones del servicio antes de contratar el contenido a través de números cortos; **así como a la inclusión de información sobre las condiciones para la descarga de contenido en el SC 6030 comando "JUEGOS WEB 1", previa la contratación o suscripción a dicho servicio.** (...) Lo subrayado y resaltado me pertenece.

Con base en el análisis de la documentación presentada por CONECEL S.A, la operadora no demostró que se informe a los abonados, clientes o usuarios sobre las condiciones para la descarga de contenido del Short code 6030, previo a la contratación o suscripción a dicho servicio, siendo parte integral del plan de Subsanción al hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador que inició con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2016-0006."

Sobre el argumento: "IV. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO DEL PLAN DE SUBSANACIÓN SEGÚN LA CZO2" la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0146-M de 30 de marzo de 2017, señala:

7
19/25



"(...) Cuando el SC6030 estuvo activo al cliente le llegó un SMS invitándole a suscribirse, si y sólo si el cliente aceptaba, se suscribía a dicho servicio; sin embargo CZO2 se basa en el informe técnico realizado producto de un pedido de información del listado de short codes activos en la empresa; en la cual no existió un mensaje de invitación; si no que ARCOTEL ingresó la palabra clave del servicio y se suscribió al mismo. En este sentido se le indicó a la CZO2, que bajo esta forma de suscripción, era técnicamente imposible incluir el mensaje intermedio en el cual la operadora le solicita al cliente que reconfirme su solicitud de suscripción al servicio (doble opt in –seguridad implementada por CONECEL para evitar suscripciones no deseadas por los clientes), particularidades del servicio, como en este caso era que incluía JAVA; debido a que este mensaje es estándar de la plataforma para todos los servicios que se requiera suscribir; por lo cual, al no poder individualizar el texto, se incluyó la frase "Recuerda revisar términos y condiciones"; mensaje que ya alerta al cliente de que previo a la reconfirmación de la aceptación es su obligación conocer los términos y condiciones del servicio que está adquiriendo, tal como se indica en la presente imagen remitida en nuestro oficio GR-2405-2016 (...)

"(...) Cumplido esta sección del plan de subsanación, procuró a toda costa incorporar por parte del titular del servicio JUEGOSWEB1 una adecuación técnica (ex ante) que permita reforzar lo ya ejecutado, sin embargo dicha incorporación tecnológica es inviable, (...)"

Como se señaló en el análisis de la sección III, en la providencia de 02 de diciembre de 2016 la ARCOTEL autorizó el plan de Subsanación presentado por CONECEL S.A, con oficio No. GR-02307-2016, providencia que entre otros, señala que:

"así como a la inclusión de información sobre las condiciones para la descarga de contenido en el SC 6030 comando "JUEGOS WEB 1", previa la contratación o suscripción a dicho servicio."

Compromiso que fue presentado como parte integral del plan de Subsanación por CONECEL con oficio No. GR-02307-2016 de 30 de noviembre de 2016, en el que la operadora entre otros aspectos señaló que:

"Carga de los términos y condiciones

En beneficio de nuestros usuarios que quisieran o activen los servicios prestados a través del SC 6030 con el comando JUEGOSWEB1, **previo a la contratación o suscripción de dicho servicio se informará las condiciones para la descarga de contenido.** (...)" Lo subrayado y resaltado me pertenece.

Como se puede observar en los antecedentes citados, la operadora presentó el plan de Subsanación, el mismo que fue autorizado su implementación por la Coordinación Zonal 2, con providencia de 02 de diciembre de 2016 la Coordinación Zonal 2. Es decir la Operadora luego de un análisis presentó el plan de Subsanación con oficio No. GR-02307-2016 de fecha 30 de noviembre de 2016, en el cual no señaló que la incorporación tecnológica es inviable (mencionada posteriormente); por lo cual la ARCOTEL procede a autorizar el plan de Subsanación al hecho el 02 de diciembre de 2016."

Respecto al argumento: "**V. LA CZO2 HA VIOLADO EL PRINCIPIO GENERAL DEL DERECHO "AD IMPOSSIBILITA NEMO TERNETUR" (NADIE ESTÁ OBLIGADO A LO IMPOSIBLE)**" la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0146-M de 30 de marzo de 2017 manifiesta:

"En la sección V, CONECEL S.A. entre otros aspectos señala:

"(...), señora Directora no podría existir la potestad para sancionar el incumplimiento de hacer lo imposible, es el caso tal como se indicó en la inspección realizada por miembros de la ARCOTEL a mediados del año 2016 nuestro sistema de contratación por SMS Premium se lo realiza a través de la plataforma denominada CDC en la que se configura de manera genérica todo el flujo de suscripción, de cobro y facturación de los servicios prestados a través de los proveedores de contenido.

Al ser la configuración de esta plataforma única e interfaz gráfica, igual para todos los proveedores de contenido, el envío de un mensaje que contenga información específica – en este caso el link de acceso a los términos y condiciones – de un proveedor, este se replicará en todas las interfaces de comunicación de todos los proveedores con los usuarios de telefonía móvil que deseen contratar contenido. Así pues si se



llegara a configurar dentro de nuestra plataforma CDC el envío de un mensaje que contenga el link (Ejemplo: <http://condiciones6030>) de acceso a los términos y condiciones de los servicios ofertados en el Short code 1212 sería objeto de envío del link antes indicado sin que este represente a la realidad del servicio deseado/contratado por el cliente, siendo objeto de envío de información imprecisa e incorrecta, además de objeto de confusión."

Sobre la base de lo cual se puede observar que existen diferentes formas de ejecutar una implementación tecnológica para llegar a un objetivo común o una solución técnica, a continuación y en forma resumida se mencionan dos formas, en referencia al tema analizado:

1. Configurar en la plataforma tecnológica, como señaló la operadora un mensaje informativo específico por cada Short code; así, si dicha configuración no es posible en las condiciones actuales de la plataforma, diseñarla y ejecutarla si es técnicamente factible, para lo cual se necesitaría una implementación adicional, siendo una de las soluciones la ejecución de la parametrización de la información a enviarse (mensaje) por cada Short code.
2. Sin embargo siempre existe la posibilidad de enviar un mensaje genérico para todos los servicios (short code) y señalar en el mensaje informativo de manera general la dirección de acceso a los términos y condiciones de los servicios ofertados por short code (Ejemplo: <http://condiciones>); complementándose con la implementación en la página web señalada, un listado de accesos para cada short code a través de los cuales se accedería a la información con las condiciones específicas para las descargas de los contenidos (por short code).

Con lo cual se pueden derivar diferentes opciones de implementación (y no únicamente dos), para solventar lo señalado en el Plan de Subsanción.

Adicionalmente, es importante recordar que el hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador fue: **la operadora CONECEL S.A. para los productos a los cuales se ha ejecutado las pruebas de suscripción no se ha informado al abonado, cliente o usuario, previo a la suscripción del servicio, de forma clara, las condiciones del mismo, en relación al acceso limitado a contenido o a las opciones del mismo**, dando lugar a la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2016-0019, luego de que la operadora incumplió el plan de Subsanción."

Finalmente, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL aduce que, "Con base en el análisis realizado se puede mencionar, que en la documentación entregada por CONECEL S.A, **no se encontró pruebas técnicas que sustenten que la operadora informe a los abonados, clientes o usuarios sobre las condiciones para la descarga de contenido del Short code 6030, previo a la contratación o suscripción a dicho servicio, siendo esto parte integral del plan de Subsanción**. Es decir **la operadora no ha demostrado el cumplimiento del plan de Subsanción al hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador que inició con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ02-2016-0006**". (Las negrillas fuera de texto original).

Llegando a concluir que, "(...) han analizado los argumentos expuestos por la operadora en el escrito ingresado a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-000989-E y es criterio de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que **no son aceptables dichos argumentos expuestos en el Recurso de Apelación presentado por la CONECEL S.A.**, respecto a la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016; debido a que se verificó que la operadora no ha demostrado el cumplimiento del plan de Subsanción al hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador que inició con Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ02-2016-0006". (Negrilla fuera del texto original).

Sobre el argumento: "**VII. PROPORCIONALIDAD DE LA SANCIÓN**" el artículo 76 de la Constitución de la República dispone: "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: (...) 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza."

El artículo 196 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva -ERJAFE-, en referencia al principio de proporcionalidad, en su numeral 2, sostiene: "**Salvo lo previsto en la ley**, en la

determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por la Administración Pública Central se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada (...).

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en sus artículos 121 y 122 determina los rangos para el cálculo del monto de la sanción; y, además establece de manera clara ciertas circunstancias atenuantes y agravantes a tener en cuenta para la fijación de la sanción, en sus artículos 130 y 131; circunstancias que han sido valoradas en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019.

El principio de proporcionalidad se hace efectivo cuando las sanciones que determina la ley se equiparan a la infracción a la que fueron aplicadas. En el caso recurrido, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones determinó un hecho constitutivo de infracción según lo prescrito en el artículo 117 letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; al cual, en uso de su competencia aplicó una de las sanciones establecidas en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los límites previstos en la citada Ley.

Por lo señalado en los párrafos anteriores, se observa que la Administración Pública se sujetó a la tipificación de la infracción constante en el artículo 117 **"Infracciones de primera clase"**, letra b, numeral 16; cuya sanción es la proporcionada en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: **"1. Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del 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."**; conforme se detalla en la página ciento ochenta (180) del expediente administrativo sancionador, en donde se consideró que, mediante memorando No. ARCOTEL-CTHB-2016-0143-M de 22 de septiembre de 2016, el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, indicó al Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL que los ingresos totales obtenidos por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL son de **USD 1.305.779.127,65**, información presentada en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2015. De igual manera se consideró los atenuantes aplicables al caso materia de este análisis; razón por la cual no es aceptable el argumento de la Compañía recurrente.

En lo jurídico se debe considerar que, en materia de derechos y garantías constitucionales, los servidores públicos y/o administrativos deben aplicar la norma y la interpretación que más favorezca a su efectiva vigencia. En este sentido, se observa que se ha asegurado el derecho al debido proceso, dando lugar a las garantías básicas, establecidas en el artículo 76 de la Norma Suprema.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 22, reconoce a los abonados, clientes y usuarios, entre otros, el derecho a: disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia; escoger con libertad al prestador del servicio, el plan de servicio, así como a la modalidad de contratación y el equipo terminal en el que recibirá los servicios contratados; obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable; y, acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o



por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio. Todo lo cual es concordante con el capítulo noveno **"RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL USUARIO"**, cláusula cuarenta y uno del contrato de concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL.

Por su parte, el artículo 24 del mismo cuerpo legal señala que son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes; 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; respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente; no limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio; **proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas.** La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.

El artículo 36 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones define a los servicios de telecomunicaciones como aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, video, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios.

Concordantemente, la Ficha Descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones "Móvil Avanzado" que consta en el Anexo del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, le describe o caracteriza como: "Servicio de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza."

El artículo 35 del citado Reglamento, es muy claro al señalar que, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, en la prestación del servicio, darán cumplimiento a lo establecido en sus títulos habilitantes y al ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL realizará las acciones de supervisión y control correspondientes; y, en caso de incumplimiento por los prestadores, se aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

Además se debe señalar que, la cláusula veintisiete del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL se refiere a la **"Suscripción de contratos con terceros"** estableciendo: **"Veintisiete punto Uno.-** La Sociedad Concesionaria, durante el Plazo de Vigencia de la Concesión, podrá negociar y suscribir los actos y contratos con terceros que sean necesarias o convenientes para la ejecución de este Contrato, con sujeción al Ordenamiento Jurídico Vigente.- Cualquier contrato, licencia o acuerdo que sean necesarios o convenientes para la ejecución de este Contrato, que la Sociedad Concesionaria suscriba o renueve con terceros deberá contener estipulaciones que informen la fecha de terminación de la Concesión y la



posibilidad de terminación anticipada de la misma en cuyos casos debe constar la facultad del tercero de suscribir con el Estado o con la Persona indicada por el Estado, de ser el caso la continuidad del contrato, licencia o acuerdo en los términos y condiciones que pacten entre el Estado y el Tercero. Para los contratos, licencias o acuerdos que la Sociedad Concesionaria tuviere ya suscritos con terceros, remitirá una comunicación e la que se informe lo anteriormente estipulado. - **Veintisiete punto Dos.- La celebración de estos contratos no exime a la Sociedad Concesionaria del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente Contrato ni de las establecidas en la Legislación Aplicable.** Asimismo, la Sociedad Concesionaria podrá suscribir contratos de reventa para la prestación de los Servicios Concesionados, sujetándose a la Legislación Aplicable. - **Veintisiete punto Tres.- En cualquier caso, la Sociedad Concesionaria siempre será la responsable ante los Usuarios y ante los organismos de control, regulación y administración por la prestación de los Servicios Concesionados en los términos definidos en el presente Contrato y la Legislación Aplicable.** - **Veintisiete punto Cuatro.-** Los contratos o acuerdos que la Sociedad Concesionaria suscriba con terceros, incluyendo los de reventa antes aludidos, no podrán contener estipulaciones que de alguna manera limiten parcial o totalmente dicha responsabilidad o transfieran los derechos y obligaciones que asume por este Contrato. - (...). (Las negrillas y subrayado fuera de texto original).

Es decir que la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL es la única responsable frente a sus abonados, clientes, usuarios y organismos de administración, regulación y control, al inobservar el derecho de los mismos a obtener información clara y precisa sobre las condiciones y limitaciones para la descarga de contenido, previo a la contratación o suscripción de servicios a través de SMS Premium.

Por tanto, la Administración en ningún momento ha lesionado derecho alguno, garantizados en la Carta Magna; razón por la cual se considera que los argumentos expuestos por la interesada no le eximen de su responsabilidad respecto del hecho que le fuera imputado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2016-0006 de 26 de agosto de 2016, de igual manera se concluye que con los argumentos aportados en el recurso de apelación, la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL no justifica que está exenta de su responsabilidad frente a sus abonados/clientes-usuarios y ante los organismos de regulación, administración y control de las telecomunicaciones, aun cuando haya contratado o subcontratado con terceros la prestación de los servicios a los que está obligada.

Por lo indicado, la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, emitió la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016, tomando en consideración el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en estricta observancia de los derechos de protección relativos a las garantías básicas y reglas propias del debido proceso en ejercicio de sus atribuciones y competencias legales con la debida motivación y cumpliendo con los requisitos de forma y fondo previstos en la Ley y normativa vigente para su expedición.”.

En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0040 de 13 de abril de 2017, se concluyó lo siguiente:

“En orden a los antecedentes, consideraciones jurídicas y análisis expuestos, esta Dirección considera que la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no desvirtúa los argumentos expuestos en el escrito que contiene el Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-000989-E de 20 de enero de 2017; en consecuencia, la Directora Ejecutiva en uso de sus facultades, debería proceder a desestimar y en consecuencia rechazar las pretensiones contenidas en el Recurso de Apelación interpuesto.”.

III. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL,



RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y acoger los Informes Técnico constante en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0146-M de 30 de marzo de 2017; y, Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0040 de 13 de abril de 2017.

Artículo 2.- DESESTIMAR y en consecuencia rechazar las pretensiones contenidas en el Recurso de Apelación interpuesto por la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, ingresado el 20 de enero de 2017, con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-000989-E; y, su aclaración ingresada el 27 de marzo de 2017, con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-004712-E; en consecuencia, **RATIFICAR** la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0019 de 23 de diciembre de 2016.

Artículo 3.- INFORMAR a la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad a lo establecido en la letra a) del artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE.

Artículo 4.- INFORMAR a la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, que conforme a lo dispuesto en el artículo 156, número 3 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, tiene derecho a impugnar esta Resolución en vía judicial.

Artículo 5.- 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 sus oficinas la Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO, Piso 3 de la ciudad de Quito; y, en los correos electrónicos: tmaoldonado@claro.com.ec, vgarcia@claro.com.ec, pfalconc@claro.com.ec, Mcburgos@claro.com.ec y lguerrap@claro.com.ec, señalados por la recurrente para recibir notificaciones; a la Coordinación Técnica de Control; a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones; a la Coordinación General Administrativa Financiera; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación Zonal 2; y, a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a

24 ABR 2017

Ing. Ana Vanessa Proaño De La Torre
DIRECTORA EJECUTIVA

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Dña. Tatiana Bolaños Especialista Jurídica <i>Tatiana Bolaños</i>	Abg. Juan Seminario Esparza Director de Impugnaciones (E) <i>Juan Seminario Esparza</i>	Dr. Gustavo Quijano Peñafiel Coordinador General Jurídico <i>Gustavo Quijano Peñafiel</i>