

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-021**  
**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE**  
**REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**ING. XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ. MSc.**  
**DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2, Encargado**  
**-FUNCIÓN SANCIONADORA-**

**CONSIDERANDO:**

**CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

- Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0124 de 17 de marzo de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: "(...) **Artículo 1.-Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurrendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción,** correspondientes a: **1) Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. 2) Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimiento administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados (...)**".
- Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: "(...) **Artículo 1.- Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuestos en la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. Artículo 2.- Disponer la reanudación de todos los términos y plazos de los procedimientos y trámites administrativos a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, suspendidos de conformidad con el artículo 1 de la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020, a partir de la suscripción de la presente resolución. (...)**".

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador en base a lo siguiente.

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

## 1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE.-

### 1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

SERVICIO CONTROLADO:	MÓVIL AVANZADO
RAZÓN SOCIAL:	CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL *
NOMBRE COMERCIAL:	CLARO *
NÚMERO DE RUC:	1791251237001 *
REPRESENTANTE LEGAL:	CAMPOS GARCÍA MARCO ANTONIO *
DOMICILIO:	AV. RÍO AMAZONAS N44-105 Y RÍO COCA – EDIFICIO ETECO
CIUDAD:	QUITO
PROVINCIA:	PICHINCHA

Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas, tomado el 15 de julio de 2020 de:  
<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

### 1.2. TÍTULO HABILITANTE.

Con fecha 26 de agosto de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el **Contrato de Concesión 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 las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre la Ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008.

## 2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA.-

### 2.1. DOCUMENTOS A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO EL INFORME TÉCNICO.

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0592-M** de 23 de mayo de 2019, el Coordinador Técnico de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remite a la Coordinador Zonal 2 el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 avalado por la Coordinación Técnica de Control el 06 de mayo de 2019, en el Memorando, señala lo siguiente:

"(...)

*Una vez realizadas y analizadas las pruebas de verificación del cobro y funcionamiento del servicio de buzón de voz prestado por la operadora CONECEL, que sirvió de base para la emisión del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, conforme a las competencias atribuidas a la Coordinación Técnica de Control, así como al órgano desconcentrado de la ARCOTEL, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y demás actos y normas inherentes, solicito que de acuerdo a lo establecido en los artículos 185 y 186 del Código Orgánico Administrativo, se disponga a la función instructora de su Coordinación Zonal el inicio del procedimiento sancionador, para lo cual detallo los siguientes requisitos:*

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



1. *Presunto Responsable: CONECEL, cuyos datos generales se encuentran detallados en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 avalado por la Coordinación Técnica de Control el 06 de mayo de 2019.*

2. *En el Informe IT-CCDS-CT-2019-0018 avalado por la Coordinación Técnica de Control el 06 de mayo de 2019, se concluye entre otros aspectos que:*

*"• En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y pospago de la misma operadora (onNet – CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje."*

(...)"

## 2.2. FUNDAMENTO DE HECHO.

- **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018** de 06 de mayo de 2019, realizado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que indica:

"(...)

### 2. OBJETIVO:

- *Verificar que la operadora del SMA – CONECEL, se encuentre facturando y tasando correctamente el servicio de mensajes de voz.*

### 3. ALCANCE:

- *Verificar las tarifas aplicadas en el servicio de buzón de voz en llamadas OnNet por parte de la operadora CONECEL.*

(...)

### 5. ANÁLISIS:

*La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, considerando lo establecido en el Título Habilitante de la operadora y la normativa vigente, procedió a verificar el cobro y funcionamiento del casillero de voz.*

#### 5.1. PRUEBAS DE VERIFICACION EFECTUADAS.

*Esta Dirección Técnica efectuó pruebas con líneas activadas en modalidad prepago con números 0986505257 y 0989170266, en 3 escenarios.*

##### 5.1.1. Pruebas

*Las pruebas consistieron en realizar llamadas onnet en 3 escenarios:*

A:	<i>Llamada hasta oír el mensaje (1er tono)</i>
B:	<i>Llamada hasta oír el mensaje de entrada al buzón de voz (2do tono)</i>
C:	<i>Mensajes de buzón de voz + grabar mensaje de 1 min</i>

(...)

##### 5.1.2 Resumen Pruebas

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



En la siguiente tabla se visualizan las pruebas realizadas por esta dirección, respecto al servicio de buzón de voz:

	Fecha	número A:	segmento	número B:	segmento	Saldo inicial (USD)	Saldo final (USD)	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)
Escenario A	13/02/2019	986505257	pre-pago	959009599	pre-pago	4,27	4,27	0	0
	15/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,51	3,51	0	0
Escenario B	14/02/2019	986505257	pre-pago	959009599	pre-pago	3,62	3,59	0,03	17
	15/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,51	3,48	0,03	17
Escenario C	18/02/2019	989170266	pre-pago	986505257	pre-pago	3,86	3,71	0,15	76
	18/02/2019	986505257	pre-pago	988791973	pos-pago	3,01	2,86	0,15	76

- En la pruebas realizadas, para los escenarios A y B no se dejó mensaje de voz
- En el escenario A la llamada fue finalizada en el primer tono y no hubo descuento del saldo
- En el escenario B existió un cobro por parte de CONECEL a pesar de que no se dejó mensaje de voz y la duración de la llamada correspondió únicamente al mensaje que indica la operadora que se conectó con el buzón de voz, finalizando en el segundo tono; sin embargo, si existió un descuento de saldo.
- En el escenario C, se dejó un mensaje en el buzón de voz de un minuto; sin embargo, la operadora realiza el descuento desde la segunda parte del mensaje en el que se indica que puede grabar el mensaje después del tono.

(...)

### 5.2.2. Análisis de CDR's de las pruebas

Mediante correo electrónico de 06 de marzo del 2019, CONECEL envió a la CCDS la muestra de CDR'S solicitada en la Acta de Inspección. Para el análisis, se filtraron los CDR's que correspondían a las pruebas detalladas en el literal 5.1 de este informe y se identificaron las columnas de la duración de la llamada y del valor cobrado de la llamada.

(...)

A continuación se muestra un cuadro comparativo entre la información de las pruebas y la información de los CDR's, para los escenarios B y C:

	Datos de la llamada			Pruebas		CDR's		Observaciones
	Fecha	número A:	número B:	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)	Valor cobrado (USD)	Duración (seg)	
Escenario B	14/02/2019	986505257	959009599	0,03	17	0,0317	17	En este escenario, la llamada finalizó con el segundo tono del mensaje del buzón de voz.
	15/02/2019	986505257	988791973	0,03	17	0,0317	17	
Escenario C	18/02/2019	989170266	986505257	0,15	76	0,1419	76	En el Escenario C se dejó un mensaje de voz con duración de un minuto sin embargo la duración es mayor a 60 seg.
	18/02/2019	986505257	988791973	0,15	76	0,1419*	76	

\* La plataforma de tasación es más exacta que la consulta de saldo ya que la segunda utiliza solo 2 decimales

Como se observa en la tabla anterior los tiempos y valores cobrados extraídos de la plataforma de la operadora coinciden con los obtenidos durante las pruebas realizadas del servicio de buzón de voz considerando 3 escenarios (A, B Y C).

## 6. RESULTADOS

- En el escenario A, las llamadas de prueba realizadas el 13 y el 15 de febrero de 2019 finalizaron al escuchar el primer tono de la operadora y no generaron cobros al usuario A, ni CDR's.
- Las llamadas realizadas el 14 y 15 de febrero de 2019 en el escenario B, finalizaron al terminar todo el mensaje de buzón de voz (segundo tono), no se dejó mensaje de voz; sin embargo tuvieron una duración de 17 segundos y un cobro de \$ 0,031, como consta en las pruebas realizadas por esta Agencia y los CDR's entregados por la operadora.

### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



- Las llamadas realizadas el 18 de febrero de 2019, en el escenario C consistieron en escuchar todo el mensaje de buzón de voz de la operadora, grabar un mensaje de un minuto y finalizar la llamada; tuvieron una duración de 76 segundos y un cobro de \$0,142, como consta en las pruebas realizadas por esta Agencia y en los CDR's entregados por la operadora.
- Por lo tanto, en los escenarios B y e se evidencia que la operadora CONECEL estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje de buzón de voz de la operadora que indica al usuario que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve /no nueve siete tres después del tono grabe su mensaje"

#### 7. CONCLUSION

- En las prueba realizadas en el mes de febrero de 2019 (14,15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNeT- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje".  
(...)"
- **INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-007** de 29 de enero de 2020, en la parte pertinente indica:

"(...)

#### **6. ANÁLISIS JURÍDICO REFERENTE AL CASO MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-**

Revisado el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018, avalado por la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL el 06 de mayo de 2019, previo al Inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, en cual se concluye que:

"(...)

#### 7. CONCLUSION

- En las prueba realizadas en el mes de febrero de 2019 (14,15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje".

(...)"

Es necesario proceder con el análisis de la norma objeto de control para poder determinar la conveniencia de iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador.

El Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, otorgado a la operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONECEL en el numeral 46.4 es muy claro en indicar que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación y que no se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada; por otro lado dentro de las

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



**obligaciones de los prestadores de servicio de telecomunicaciones en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 24, numeral 18, establece que se debe medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas; por tal motivo, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que "Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL", no estaría cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado en el numeral 46.4 al igual que las obligaciones establecidas en el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones; por lo cual y según se concluye en el informe técnico referido a que la Operadora estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono, se estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

*El Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para iniciar sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte el Procedimiento Administrativo Sancionador de conformidad con lo establecido en los artículos 248 al 252 del Código Orgánico Administrativo.*

*Observando el principio constitucional de presunción de inocencia, la existencia del hecho y la responsabilidad del Sistema Móvil Avanzado, "Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL", deberá ser comprobada y resuelta tras la sustanciación del respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador.*

#### **7. CONCLUSIONES.-**

*Por lo expuesto, es criterio del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que es procedente el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador respectivo en contra de Prestador del Servicio Móvil Avanzado "Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL", de acuerdo al procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, lo cual deberá ser comunicado al Órgano requirente.*

*De lo manifestado, será su autoridad en calidad de Función Instructora quien acoja en todo o en parte, o en su totalidad el presente Informe Jurídico.  
(...)"*

### **2.3. ACTO DE INICIO**

En conocimiento de los hechos reportados por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, inició el respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020, a fin de investigar y comprobar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, así como la responsabilidad del Prestador en el incumplimiento detectado.

#### **Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

#### 2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO.

El Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, se puso en conocimiento del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0035-OF de 03 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Janine Castro, el 03 de febrero de 2020, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0201-M de 04 de febrero de 2020, referente al caso materia del procedimiento administrativo sancionador, se cita lo siguiente:

"(...)

#### 6. ANÁLISIS JURÍDICO DEL CASO.-

*Dentro de los elementos de cargo se tiene fundamentalmente el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, avalado por la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL el 06 de mayo de 2019; en donde se encontró los elementos suficientes para determinar que podría estar incurso en una infracción de carácter administrativo determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tipificada en el artículo 117, literal b, numeral 16; en razón de la siguiente conclusión:*

"(...)

#### 7. CONCLUSION

*En las prueba realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y pospago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje". (...)"*

*El Prestador del Servicio Móvil Avanzado "CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL" suscribió un Contrato de Concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, en el cual se establece que la facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciara una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación y que no se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada; por otro lado la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 24, numeral 18 dentro de las obligaciones contempla que los prestadores de servicio de telecomunicaciones deben medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas.*

*Por lo expuesto y realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que el "CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL", no estaría cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado en el numeral 46.4, al igual que las obligaciones establecidas en el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones; por tal razón se concluye al igual que consta en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, que la Operadora estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono, y estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

"(...)

#### 8. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los Informes Técnicos y Jurídico, el Responsable de la Función Instructora del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en su contra el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción antes mencionada, al haber presuntamente vulnerado las disposiciones citadas. En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y su responsabilidad, se dictará la Resolución sancionatoria correspondiente.

La competencia del infrascrito Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, para emitir el presente ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR conforme lo señala expresamente el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, se encuentra contenida en el primer párrafo del artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en los artículos 10 y 81 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 10, número 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido por el Directorio de la Agencia mediante Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017; en la Acción de Personal No. 587 de 22 de agosto de 2019 por la ARCOTEL; y, el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019.

(...)"

### **3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS.-**

#### **3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.**

"(...)

**Artículo 83.-** Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: **1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.** (...)" (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

(...)

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

(...)

**Artículo 261.-** El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones.

(...)

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

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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación. (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

(...)"

### 3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"(...)

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

1. Promover el desarrollo y fortalecimiento del sector de las telecomunicaciones.

(...)

7. Establecer el marco legal para la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones como responsabilidad del Estado Central, con sujeción a los principios constitucionalmente establecidos y a los señalados en la presente Ley y normativa aplicable, así como establecer los mecanismos de delegación de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico.

(...)

**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.

(...)

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.

(...)

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

La entrega de facturas o estados de cuenta a través de internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado, cliente o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

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

(...)

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.

(...)

**Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

(...)

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

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

(...)

18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas.

(...)

28. 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.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

(...)

**TÍTULO VI  
RÉGIMEN TARIFARIO DE LA  
PRESTACIÓN DE SERVICIOS**

(...)

**Artículo 64.- Reglas aplicables.**

Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:

(...)

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

(...)

**Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.

(...)

**Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.- La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.

(...)

**Artículo 142.- Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.

(...)

**Artículo 144.- Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

(...)

1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

(...)

4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (El resaltado en negrilla me pertenece).

(...)

18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley". (El resaltado en negrilla me pertenece).

(...)

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



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 vídeo por suscripción.

23. Requerir a las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones cualquier información que considere conveniente, producida como consecuencia de la prestación de los servicios y ejecución de los títulos habilitantes dentro del ámbito de sus competencias.

(...)

30. Ejercer todas las otras competencias previstas en esta Ley y que no han sido atribuidas al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información ni en el ordenamiento jurídico vigente.

(...)

#### DISPOSICIONES FINALES

**Cuarta.-** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.

(...)"

### 3.3 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"(...)

**Artículo 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.-** El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.- La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

(...)

**Art. 62.- Tarifa.-** Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción.

Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación.

**Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.**

Las tarifas deben ser fijadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, bajo el principio de costos más una utilidad razonable, buscando que sean equitativas y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Ningún prestador de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrá fijar tarifas o planes tarifarios con el fin de discriminar a usuarios que se encuentren en circunstancias similares. Está prohibido establecer tarifas o planes tarifarios con base en subsidios cruzados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que tengan título habilitante de Autorización, con el objetivo de cumplir sus obligaciones constitucionales, podrán establecer tarifas preferenciales, los cuales estarán sujetos a los conceptos de rentabilidad social establecida en la Ley Orgánica de Empresas Públicas. La ARCOTEL, en cualquier momento, podrá regular las tarifas, de acuerdo a las normas y reglamentos que se dicten para el efecto. (Lo resaltado me pertenece).

(...)

**Artículo 81.- Organismo Competente.-** El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.

(...)

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

**Artículo 83.- Resolución.-** La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.

(...)"

### 3.4. REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.

(...)

#### Capítulo V

#### APLICACIÓN DE DERECHOS DEL ABONADO, CLIENTE, SUSCRIPTOR

(...)

**Artículo 17.-** Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.

(...)

**Artículo 20.-** Sin perjuicio de otros derechos y obligaciones reconocidos por la LOT, los títulos habilitantes y el ordenamiento jurídico vigente, se reconocen especialmente los siguientes derechos y obligaciones del abonado, cliente o suscriptor:

a. El abonado, cliente, suscriptor tiene derecho a recibir el servicio de acuerdo a los términos estipulados en el contrato que suscriba con el prestador de servicio.

b. Los abonados o suscriptores, deberán suscribir el respectivo contrato de adhesión con los prestadores debidamente autorizados por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL en el caso de modalidad postpago, de conformidad con el artículo 54 del Reglamento a la LOT.

c. Para la modalidad prepago, se entenderá como aceptación por parte de los abonados o suscriptores la compra del servicio bajo cualquier modalidad, para lo cual, las condiciones que se aplicarán deberán ser entregadas o informadas al abonado o suscriptor previo a la compra o adquisición del servicio. El mecanismo de contratación es independiente de la obligación de identificación del abonado o suscriptor previo al inicio de la prestación del servicio.

d. El abonado o suscriptor tiene la obligación de pagar los valores facturados por el servicio, con sujeción a lo pactado en el contrato de adhesión.

e. El abonado o suscriptor tiene derecho a presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.

(...)"

### 3.5. CLÁUSULAS EN EL CONTRATO DE CONCESIÓN

**Contrato de Concesión 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 las Bandas de Frecuencias Esenciales** celebrado entre la Ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008.

Específicamente la cláusula cuarenta y seis punto 4, expresa lo siguiente:

"(...) **46.4.** La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada (...)"

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

### 3.6. RESOLUCIONES ARCOTEL.

- Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve EXPEDIR EL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

***"(...) Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones***

*Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)*

***Desconcentrados.- Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación".*** (El subrayado me pertenece)

(...)

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

(...)

*Artículo 10. Estructura Descriptiva*

(...)

#### **2. NIVEL DESCONCENTRADO**

##### **2.2. PROCESO SUSTANTIVO**

##### **2.2.1. Nivel Operativo**

##### **2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)**

***II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.***

***III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)***

*7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control (...)"*

- Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019

"(...)

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

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

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

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

**ARTÍCULO CUATRO.-** En los casos en los cuales el presunto incumplimiento que amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, se cometa en más de una jurisdicción de las Coordinaciones Zonales, según la distribución territorial de la ARCOTEL, estos serán ejecutados por la Coordinación Zonal 2.  
(...)"

#### **4. PROCEDIMIENTO.-**

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

#### **5. VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.-**

##### **5.1. ANÁLISIS DE CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR.**

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, de Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, de 17 de febrero de 2020, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, debidamente notificado mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0035-OF, de 03 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Janine Castro, el 03 de febrero de 2020, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0201-M, de 04 de febrero de 2020

- En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0340 de 15 de abril de 2020 realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, de 17 de febrero de 2020, indica lo siguiente:

"(...)

#### **Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

**3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-**

**3.1. CONTESTACIÓN POR PARTE DEL PRESTADOR, AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2019-002995-E DE 17 DE FEBRERO DE 2020**

En las páginas 5 a 12 del escrito de contestación de la Compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

**III.**

**DEL CASILLERO DE VOZ**

Según la UIT, es un "Término utilizado para indicar el punto de entrega para mensajes localizados por una dirección O/R. Puede ser una memoria de mensajes accedida por P7, un agente de usuario accedido por P3 o un proceso de usuario accedido por un protocolo patentado. La distinción entre estas variantes no es pertinente al encaminamiento MHS."

En términos coloquiales, es "(...) es un sistema centralizado utilizado en las empresas para el envío, almacenamiento y recuperación de mensajes de audio (...)",

**IIIA. - FUNCIONAMIENTO DEL BUZON DE VOZ CLARO**

Las funciones del Casillero de Voz incluyen entrega, almacenamiento, recuperación y eliminación de información. Estas funciones permiten a los suscriptores de este servicio grabar y recuperar mensajes de voz. Si un suscriptor tiene activo el servicio de Casillero de Voz y al recibir una llamada su estado es Ocupado, Sin respuesta, o Apagado, la llamada se direcciona a su Casillero con la advertencia de cobro al suscriptor llamante. Posteriormente el sistema envía una notificación de llamada perdida al suscriptor a través de SMS de acuerdo con las características del servicio.

La plataforma IVAS implementada para el funcionamiento del servicio de Casillero de Voz es una plataforma convergente y redundante que se encuentra en la nube de Claro, permite la grabación y almacenamiento del mensaje de voz del suscriptor A, y a su vez permite que el suscriptor B pueda escuchar el mensaje grabado.

Señor Instructor, el servicio integral de Casillero de Voz de Claro contiene actualmente dos etapas y mensajes perfectamente identificados, que se visibilizan por intermedio de dos mensajes: el primero al que se denominará M1 indica lo siguiente: "**Bienvenido a claro después del tono su llamada será cobrada**" y el segundo que se denomina M2 indica lo siguiente "**Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje**". (Es importante recordar que el M2 puede ser reemplazado por un saludo o mensaje del cliente poseedor de la línea del usuario B o receptor de la llamada.)

Explicación que se visualiza, así:

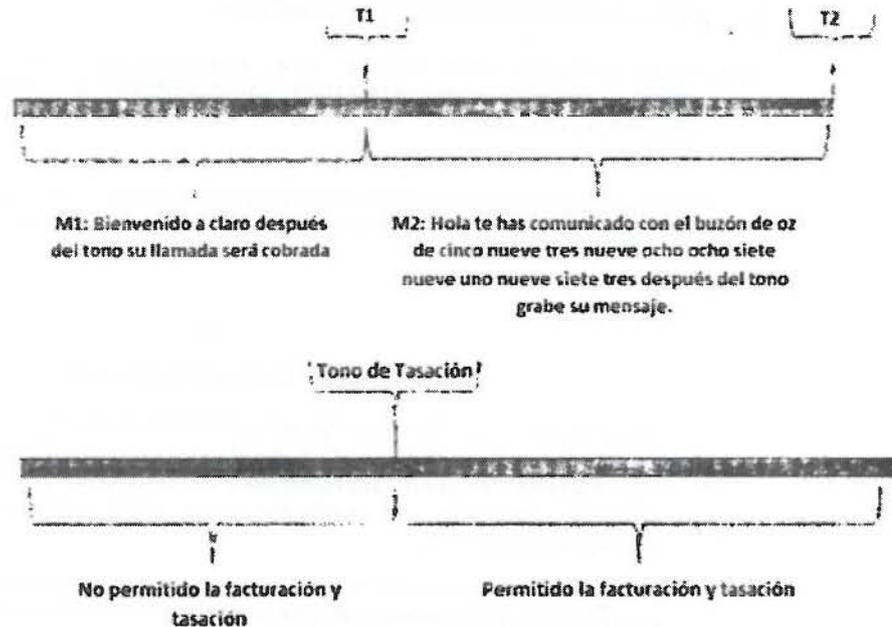
**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



De lo expuesto, debemos concluir irrefutablemente que el servicio de Casillero de voz de CONECEL:

- Se compone de dos mensajes, durante el M1, NO es permitida la facturación o tasación, y durante el M2 es permitida la tasación o facturación;
- Cuenta con un mensaje claro, oportuno y preciso sobre el momento en que se inicia la tasación.
- Existe el respectivo tono de tasación.

### IIIB. PROCEDIMIENTO DEL EVENTO DE DEPOSITO DE MENSAJE DE VOZ

Señor Instructor, conocedores de su experticia técnica, queremos rememorar sucintamente los pasos para que un usuario, cliente o abonado, genere el evento de depósito de mensaje de voz en su terminal móvil, así:

**A: Usuario llamante**

**B: Usuario llamado** (Cumple con los requerimientos para tener el servicio de Casillero de VOZ)

- Aprovisionamiento en base de datos (HLR) del servicio de Casillero de voz
- Creación de Buzón de voz en la plataforma (IVAS o VMail)
- .

En el siguiente diagrama se detalla los elementos que intervienen en el servicio del casillero del usuario B:

- Base de datos (HLR): Elemento donde se aprovisiona el servicio de Casillero de voz.
- Central Celular (MSS): Elemento de red que inicia el servicio de casillero de voz y realiza el enrutamiento hacia el buzón del usuario.
- VMail (IVAS): Elemento de red donde finaliza el servicio de casillero de voz y realiza la administración del buzón del usuario.

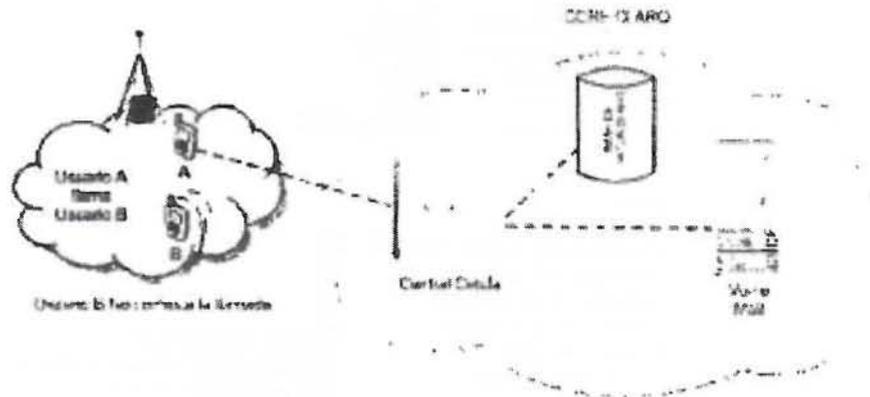
Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



A continuación se describe el procedimiento del evento de depósito de mensajes de voz:

- 1.- Usuario A llama a usuario B
- 2.- Usuario B no contesta la llamada / tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada. (Evento que inicia el servicio de casillero del usuario B activando un proceso que culmina con el depósito del mensaje en el buzón del usuario B)
- 3.- Usuario A es enrutado al servicio de casillero del usuario B, a través de la central celular.
  - 3.1.- Al inicio del enrutamiento, el usuario A escucha el anuncio "Bienvenido a Claro después del tono su llamada será cobrada".
  - 3.2.- Posteriormente, el servicio de casillero de voz del usuario B, emite un tono para alertar al usuario A de la acción de cobro una vez que finalice el mismo.
- 4.- Usuario A continua siendo enrutado a la plataforma Vmail, donde luego de escuchar un mensaje que le permite identificar que el servicio de casillero corresponde al usuario B a quién efectivamente se le desea depositar el mensaje, se procede con el depósito del mensaje de voz, posterior a la alerta brindada por un segundo tono donde se le indica al usuario A que puede comenzar a grabar su mensaje.

### IIIC. EXISTENCIA DE TRAZABILIDAD

Como se indicó en la explicación del servicio del casillero de voz, éste inicia una vez que el usuario B no contesta/tiene apagado el teléfono o rechaza la llamada; evidencia de ello es la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A. Para demostrar esta trazabilidad hemos realizado pruebas entre las líneas móviles Claro pertenecientes a Luis Fernando Guerra y Mishell Moreno, ambos colaboradores de CONECEL, quienes además están autorizados en el presente Proceso Sancionador, las cuales se detallan a continuación.

• **Escenario 1: el número A deja un mensaje en el buzón del usuario B:**

- Número A: 0999412943
- Número del Buzón: 0985399813
- Número B: 0999840649

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arctel.gob.ec](http://www.arctel.gob.ec)

Quito – Ecuador



Block 10 CDR 22 (402) -----

#FormatType (3)  
#Message\_number (dd96)  
#FormaUype\_name (FORW)  
#Record Length (284)  
#Output\_mode (BIN)  
#Output\_device (NOT\_USED)

Data

intermediate\_record\_number 00  
intermediate\_charging\_jnd 00  
number\_of\_ss\_records 01  
cause\_for\_forwarding 29  
forwarding\_imsi 740010150768644F  
forwarding\_number 999840649FFFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_imsi FFFFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_imei FFFFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_number 985399813FFFFFFFFFFFFFFFFF  
forwarded\_to\_ms\_classmark FF  
orig\_calling\_number 593999412943FFFFFFFFF  
in\_circuit\_group FFFF  
in\_circuit FFFF  
out\_circuit\_group 1411  
out\_circuit 0079  
basic\_service\_type 00  
basic\_service\_code 11  
facility\_usage 00000000 00000000 00010000 00001000  
non\_transparency\_jndicator FF  
channel\_rate\_indicator30  
in\_channel\_allocated\_time 2020-02-1316:10:08  
charging\_star\_time 2020-02-1316:10:27  
charging\_end\_time 2020-02-1316:10:52

- in\_channelAllocated\_time: hora de inicio de la llamada.
- charging\_starTime: hora de inicio de cobro de la llamada
- charging\_end\_time: hora de fin de la llamada.

En este escenario contamos con una hora de inicio de llamada, una hora de inicio de cobro de llamada, y una hora de fin de llamada, es decir después de que el Número A deje su mensaje en el buzón de voz al Número B. Se evidencia que se realiza un redireccionamiento al Número del Buzón de voz, establecido en CONECEL.

- **Escenario 2: el número A cierra la llamada durante el primer mensaje, es decir antes de finalizar el T1:**

Block 35 CDR 39 (1404) -----

#FormatType (24)  
#Message\_number (dd8c)  
#FormaUype\_name (COC)  
#Record Length (135)  
#Output\_mode (BIN)  
#Output\_device (NOT\_USED)

ss\_record\_number 01

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



served\_imsi 74001 0150768644F  
served\_imei 868399030394990F  
served\_number 593999840649FFFFFFFFF  
served\_subs\_lac 53100  
served\_subs\_ci 41274  
supplementary\_service\_code 29  
action 05  
in\_channel\_allocated\_time 2020-02-1316:10:57  
charging\_time 2020-02-1316:11:08  
cause\_for\_termination 0000030B  
result\_indicator 0000  
parameters\_length 10  
parameters 985399813FFFFFFFFFFFFFFFFFFFFF  
served\_number\_ton 05  
served\_ms\_classmark 07  
basic\_service\_type 00  
basic\_service\_code 11  
leg\_call\_reference 7010 20BF 49  
hot\_billing\_record\_number FFFFFFFF  
routing\_category 64  
basic\_call\_state\_model FF  
camel\_call\_reference 0701106340C72600  
camel\_exchange\_id ton05  
camel\_exchange\_id 59397999186FFFFFFFFF  
add\_routing\_category 0000  
call\_reference\_time 2020-02-1316:10:57  
served\_subs\_mcc 740F  
served\_subs\_mnc 01FF  
radio\_network\_type 02

- cause\_for\_termination "0000030B": el Número A cerró la llamada.
- Parameters "985399813": Número del buzón de voz
- call\_reference\_time: hora de la llamada.
- call\_reference\_time: hora de inicio de la llamada.

En este escenario no existe una hora de inicio de cobro, ni hora fin de llamada, ya que a pesar de estar dentro del casillero de voz (parametrizado al Número de buzón de voz) del Número B, no se realizan cobros, pues la llamada se cerró antes de finalizar el primer tono (T1).

Como se evidencia en la descripción de la trazabilidad bajo los escenarios detallados, el casillero de voz entra en funcionamiento desde que el usuario B tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada, y no desde el T2 como se ha afirmado en el Acto de Inicio.

(...)"

### ANÁLISIS:

Conforme el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, el hecho determinado se relaciona a la verificación a la operadora de SMA, CONECEL, se encuentre facturando y tasando correctamente el servicio de mensajes de voz, es así que por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite para indicar al usuario que puede grabar el mensaje después del tono, en este caso un segundo tono, por parte de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL; por lo que del análisis técnico que se realiza a lo argumentado en el escrito de contestación por parte de la Operadora, ésta tiene implementado en su servicio de casillero de voz dos etapas con dos mensajes y la tasación se origina o inicia después del primer tono que viene precedido del primer mensaje, sin que exista la posibilidad de grabar inmediatamente un mensaje y obligando de esta forma a escuchar un segundo mensaje que ya está siendo tasado para después permitir depositar el mensaje por parte del usuario llamante. De esta forma se confirma y coincide,

### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

conforme las pruebas y el análisis que se realizan en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 y conforme lo explicado en el escrito de contestación y las pruebas detalladas en el mismo por parte de la Operadora, que efectivamente se está realizando un cobro o tasación en las llamadas al buzón de voz luego del primer tono, escuchando a continuación un mensaje (tiempo que ya es tasado) previo a que se permita grabar el mensaje que se desea dejar en el buzón por parte del usuario llamante.

Si bien el hecho que se analiza coincide, cabe realizar el análisis técnico que fundamenta que el hecho señalado se asocie o no a un incumplimiento, por lo que se tiene:

- Considerando, para el ejercicio práctico, que se denomine Usuario A o usuario llamante a quien origina la llamada y Usuario B o usuario llamado a quien se va a realizar la llamada, el servicio de casillero de voz se encuentra asociado al usuario que va a ser llamado y tiene por ende que tener activa esta funcionalidad para que pueda recibir mensajes en caso de no encontrarse disponible, en base a esto no todos los usuarios tienen activo este servicio. Partiendo de esto y conforme la Operadora manifiesta en su escrito de contestación, el mensaje (segundo mensaje, que ya es tasado) tiene una característica por defecto, sin embargo, este mensaje puede ser configurado por el Usuario B quien puede personalizar el mismo, permitiéndose incluso incluir un tono musical, lo que produciría que el tiempo de tasación varíe conforme la longitud o duración del mensaje, que como se indicó es un servicio asociado al usuario B (al que se realiza la llamada) y bajo control del mismo; partiendo del precepto de cobro de valores por servicios efectivamente prestados no es adecuado el pretender imputar o cobrar valores al usuario A (llamante) cuando su único fin es depositar un mensaje de voz a través del servicio que se encuentra asociado al usuario que posee el servicio de casillero de voz. Para esto la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada el 18 de febrero de 2015, en la sección de obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones contempla: "(...) Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.- Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 18. **Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios prestados** de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas.(...)" ; así mismo, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, registrado el 25 de enero de 2016, establece lo siguiente: "(...) Art. 62.- Tarifa.- Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. (...) **Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados** con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios." (lo destacado fuera del texto original)
- EL CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE 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 LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES suscrito entre CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y el Estado Ecuatoriano el 26 de agosto de 2008, señala:

"(...) **Cuarenta y Seis punto Tres.-** La facturación y tasación de los servicios de voz del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y Larga Distancia Internacional se efectuará por el **Tiempo Efectivo de Uso** expresado en minutos y segundos.- **Cuarenta y Seis punto Cuatro.-**La facturación y tasación de **llamadas completadas a servicios de mensajes de voz** se iniciará una vez que el casillero de voz del Usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada será transferida al casillero de voz ni los intentos de llamada no contemplados.- (...)" (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

El Contrato de Concesión establece claramente aspectos relacionados a la facturación y tasación de los servicios de voz y llamadas a los servicios de mensajes de voz, sin embargo, para entender claramente lo señalado se considera necesario revisar algunas definiciones que constan en el ANEXO 1 DEFINICIONES del mismo Título Habilitante, de lo que se tiene:

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador

**"(...) Llamada Completada a servicios de mensajes de voz: Se entenderá por llamada completada y por consiguiente dará inicio a la facturación, aquella en la que un Usuario (A) se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación.**

(...)

**Tiempo Efectivo de Uso: Intervalo de tiempo transcurrido desde el instante en que el terminal de destino contesta y el instante en que el terminal de origen o el de destino interrumpen la comunicación. En el caso de que la llamada se complete al dispositivo receptor de mensajes de voz será el intervalo de tiempo definido en Llamada Completada a servicios de mensajes de voz. (...)** (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

En este punto, para realizar un análisis técnico adecuado, cabe citar nuevamente lo señalado por parte de la Operadora del Servicio Móvil Avanzado de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL en la página 9 de su escrito de contestación donde se describe el procedimiento del evento del depósito de mensaje de voz, de lo que se tiene:

**"(...) A continuación se describe el procedimiento del evento de depósito de mensajes de voz:**

- 1.- Usuario A llama a usuario B
- 2.- Usuario B no contesta la llamada / tiene apagado el teléfono ó rechaza la llamada. (Evento que inicia el servicio de casillero del usuario B activando un proceso que culmina con el depósito del mensaje en el buzón del usuario B)
- 3.- Usuario A es enrutado al servicio de casillero del usuario B, a través de la central celular.
  - 3.1.- Al inicio del enrutamiento, el usuario A escucha el anuncio "Bienvenido a Claro después del tono su llamada será cobrada".
  - 3.2.- Posteriormente, **el servicio de casillero de voz del usuario B, emite un tono para alertar al usuario A de la acción de cobro una vez que finalice el mismo.**
- 4.- **Usuario A continúa siendo enrutado a la plataforma Vmail, donde luego de escuchar un mensaje que le permite identificar que el servicio de casillero corresponde al usuario B a quién efectivamente se le desea depositar el mensaje, se procede con el depósito del mensaje de voz, posterior a la alerta brindada por un segundo tono donde se le indica al usuario A que puede comenzar a grabar su mensaje. (...)** (Lo destacado con negrita y subrayado fuera del texto original)

Conforme el Contrato de Concesión y sus definiciones se dará inicio a la facturación de la llamada completada a servicios de mensajes de voz cuando el usuario A **se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación**, lo cual no se cumple conforme el procedimiento que realiza y descrito por la misma Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, ya que la señal o tono de tasación se envía antes de que se establezca la conexión al dispositivo receptor de mensajes de voz, es decir, una vez que se escucha el tono de tasación se produce un proceso de enrutamiento a la plataforma Vmail (donde finaliza el servicio de casillero de voz y realiza la administración del buzón de usuario) y dentro de este proceso se genera un mensaje y posteriormente un segundo tono para que se pueda proceder con el depósito del mensaje de voz.

Con base en lo indicado se desprende, para el presente caso, que el fin del servicio de telecomunicaciones en el Usuario A es comunicar un mensaje, a través de una llamada que ha sido direccionada al servicio de mensajes de voz de un Usuario B que tiene activo/habilitado este servicio y que además puede ser configurado por éste, es decir, el Usuario A podrá completar su llamada o

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

depositar su mensaje en el servicio de mensajes de voz que tenga habilitado/activado el Usuario B independiente de la configuración de este servicio, por tanto el valor a tasar y facturar al Usuario A debe corresponder únicamente al tiempo efectivo por la comunicación de su mensaje a partir del tono de tasación; a esto se debe acotar que con base al Contrato de Concesión la facturación de la llamada completada a servicios de mensajes de voz inicia cuando el Usuario A se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación, situación que no se está cumpliendo por parte de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ya que tiene implementado su tono de tasación previo a conectarse al dispositivo receptor de mensaje o que se pueda iniciar a grabar el mensaje de voz.

### 3.2. AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA LUNES 06 DE ENERO DE 2020 A LAS 10H00

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en la Audiencia de Alegatos efectuada el día miércoles 11 de marzo de 2020 a las 10H00, en la sala de audiencias de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realiza una exposición, en la que se explican los puntos indicados en el escrito presentado como contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E de 17 de febrero de 2020, de los cuales a los que corresponde se ha realizado el respectivo análisis técnico conforme consta en el numeral 3.1. del presente Informe.

### 3.3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

En el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, presentado el día lunes 17 de febrero de 2020, mediante Oficio DR-0194-2020 de lunes 17 de febrero de 2020, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:

"(...)

#### IX.

#### DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA

(...)

Por lo expuesto solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL:

- a. Que se ordene y reproduzca la realización de pruebas en las que se verifique la trazabilidad generada una vez que se inicia con la emisión del primer mensaje, previo al primer tono (T1) se emite hasta la finalización de la llamada por parte del usuario A.

(...)"

#### **ANÁLISIS:**

Durante la Audiencia de Alegatos efectuada el día miércoles 11 de marzo de 2020 a las 10H00, personal de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, realizó un ejercicio a manera de prueba similar a la prueba documentada en el escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, ejercicio en el que se evidenció la trazabilidad en el proceso de comunicación al servicio de mensajes de voz, demostrando efectivamente la existencia de los mensajes en el sistema de mensajes de voz y los tonos que se producen tanto para tasación como para guardar el mensaje y por ende el inicio del periodo de tasación/facturación. Esta situación al ser similar a la prueba que consta en el escrito de contestación por tanto ha sido analizada

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

en su conjunto en el numeral 3.1 del presente Informe Técnico por lo que no es necesario realizar un análisis adicional.

(...)"

- En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-134 de 01 de julio de 2020 realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, de 17 de febrero de 2020, indica lo siguiente:

"(...)

De la contestación que fuere recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones por parte del Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en lo principal manifiesta:

- En las páginas 16, 17 y 18 del escrito de contestación del Prestador de Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:

"(...)

V.

#### DEL SISTEMA CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS

(...)

##### i. Tipicidad

*Este elemento es de suma importancia ya que la conducta que se exterioriza mediante el acto debe adecuarse a la infracción tipificada como tal en la ley; por tal motivo, la tipicidad se encuentra íntimamente vinculada con el principio de legalidad y el aforismo latino Nullum crimen, nulla poena sine praevia lege el cual consagra que no existe infracción ni pena sin que previamente ambas estén contempladas en la ley.*

*Al respecto, el Doctor Ernesto Albán Gómez en su obra Manual de Derecho Penal Ecuatoriano3 señala que,*

*"(...) Así pues, el acto concreto, ejecutado por el sujeto activo, debe acomodarse plenamente a esa descripción hipotética. La tipicidad, es precisamente la identificación plena de la conducta humana con la hipótesis prevista y descrita en la ley. En ese caso, estaremos frente a un acto típico."*

*La doctrina es clara al señalar que el presunto infractor debe adecuar su comportamiento al tipo contemplado en la ley, para que, de esta forma, pueda determinarse la culpa del sujeto activo respecto del ilícito, y, por ende, imponerse la sanción prevista para el caso.*

*En tal virtud, para que el comportamiento de CONECEL se subsuma en la infracción contenida en el numeral 16 del literal b del Artículo 117 de la LOT como ordena la norma y en concordancia con lo dispuesto en el Artículo 195 numeral 1 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE, éste debe ser imputable al administrado, es decir, debe ser responsable del cometimiento del mismo.*

(...)"

#### ANÁLISIS.-

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el "CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE 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 LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES", de allí que como ya se ha mencionado con anterioridad, la operadora pretende desconocer lo contenido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 22 numerales 1,5,8,9 y 12 referente a los Derechos de los abonados, clientes y usuarios, lo indicado en el artículo 24, numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los descrito en el artículo 62 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones haciendo énfasis en que **"Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios."** (lo resaltado fuera del texto original), y **lo más grave desconocer lo estipulado en el Contrato de Concesión**, que expresa lo siguiente: "(...) **46.4.** La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada"; lo mencionado bajo ningún concepto deslinda al Administrado su responsabilidad en **no facturar el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada** generados por clientes que hayan contratado su servicio, transgrediendo los derechos de los abonados, clientes, usuarios, y es justamente que en observancia del principio de tipicidad, la administración, sobre la base de un informe técnico el mismo que no resiste análisis alguno y que incluso fue objeto de contradicción en su determinado momento por parte de la operadora, determina una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a principios constitucionales como al ordenamiento jurídico vigente, es decir a lo "pactado" por las partes estado-administrado mediante un contrato de concesión. En este sentido el administrado partiendo de una premisa, erróneamente manifiesta que el comportamiento debe adecuarse al tipo contemplado en la ley, para que de esta forma pueda determinarse la culpa del sujeto activo respecto del ilícito, y por ende imponerse una sanción, claro está para la administración que el tipo contemplado en la Ley existe, de acuerdo con ello y con el Contrato de Concesión el responsable de la presunta infracción por no adoptar las acciones para no facturar a los clientes realizando una tasación incorrecta y por ende la sanción prevista en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, sería perfectamente aplicable al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A., en razón de que el presunto infractor habría adecuado su comportamiento al tipo contemplado en la Ley.

- **En las páginas 18 y 19 del escrito de contestación del Prestador de Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:**

"(...)

**ii. De la seguridad jurídica**

En lo que respecta a la seguridad jurídica, la Constitución de la República establece en su Artículo 82 que,

"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".

Por su parte, la propia Corte Constitucional ha establecido que la seguridad jurídica lo siguiente:

"(...) constituye el pilar sobre el cual se asienta la confianza ciudadana respecto de las actuaciones de los poderes públicos, pues brinda a las personas certeza de que la aplicación normativa se realizará acorde a la Constitución y que las normas aplicables al caso concreto han sido determinadas previamente, son claras y públicas, y aplicadas únicamente por autoridad competente. Solo de esta manera se logra conformar una certeza de que la normativa existente en la legislación será aplicada cumpliendo ciertos lineamientos que garantizan el acceso a la justicia y una tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses (...)"

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



**ANÁLISIS.-**

De lo actuado por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se tiene que: 1) el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el "CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE 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 LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES"; 2) la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias y acatando principios los constitucionales, legales y contractuales previstos en los artículos 226, 261, 313 de la Constitución de la República del Ecuador; observando lo dispuesto en los artículos 3 numeral 1, 7; artículo 22 numerales 1, 5, 8, 9, 12; artículo 24 numerales 4, 18; artículo 64 numeral 7; artículo 142; artículo 144 numerales 1, 4, 22, 23, y 30; Disposición Final Cuarta, todas de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 17, y 20 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; Cláusula Doce (Doce punto Uno, Doce punto tres, Doce punto veintiocho, Doce punto veintinueve), Cláusula Treinta y Cuatro, Cláusula Cuarenta y Cuatro (Cuarenta y Cuatro punto Ocho), Cláusula Cuarenta y Seis (Cuarenta y Seis punto Cuatro) del Contrato de Concesión ya referido en varias ocasiones, notificó a través Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2020-0035, de 03 de febrero de 2020 al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, con el fin de que conozcan los presuntos incumplimientos a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y al Título habilitante suscrito entre el Estado Ecuatoriano y EL CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL;

De los antecedentes descritos con minuciosidad la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones evidencia su irrestricto apego a las normas Constitucionales y legales, se demuestra de igual manera, que en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha observado el derecho a la seguridad jurídica, respetando la Constitución, la administración, antes y durante todo el procedimiento administrativo previo al inicio del procedimiento en curso ha actuado bajo un marco jurídico con normas previas, claras públicas fruto de lo cual la autoridad competente, esto es el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en **ejercicio de sus competencias**, revestido de la autoridad que le asiste por Ley, emitió el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020. De lo dicho no cabe la menor duda de que lo actuado por la administración a través de la Función Instructora garantiza al administrado una tutela efectiva e imparcial que de ninguna manera determina ya responsabilidades, sino por el contrario presunciones, y, que durante la etapa procedimental para la evacuación de pruebas el administrado bajo el principio de inocencia, y observando las garantías básicas del debido proceso ha accedido a su defensa y ha expuesto de manera escrita y verbal sus alegatos y su defensa, que en lo posterior deberá ser resuelto motivadamente por el Órgano Resolutor de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

(...)"

**5.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS.**

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 dispuso de oficio mediante **Providencia** dictada el 27 de febrero de 2020, a las 12h00, notificada el 27 de febrero de 2020 y entregada físicamente en las oficinas del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. el 27 de febrero de 2020 a las señora Denise Molineros, según consta en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0506-M de 11 de marzo de 2020, suscrito por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, e indica:

(...)

**ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No.**

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



**ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO – CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL - PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN.**- Quito, jueves 27 de febrero de 2020, a las 12h00.- En mi calidad de "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA", de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M, de 28 de agosto de 2019 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019: **DISPONGO.- PRIMERO:** a) Incorpórese al expediente el Oficio de Notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0035-OF, de 03 de febrero de 2020, mismo que contiene la entrega del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, recibido en el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, por la señora Janine Castro, con fecha 03 de febrero de 2020; b) Incorpórese al expediente la contestación efectuada por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera y suscrito también por el abogado Luis Fernando Guerra, debidamente autorizado, mismo que fuere ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, de 17 de febrero de 2020.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de prueba por el término de veinte (20) días** de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2,4,6, y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: a) Solicitese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el Prestador del Servicio Móvil Avanzado (SMA) CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Art. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)"; b) Solicitese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio Móvil Avanzado; c) Dispóngase a un profesional del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que dentro del período para la evacuación de pruebas, presente un Informe Jurídico respecto al tema concerniente, esto es al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes; d) Solicitese al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 para que realice un análisis técnico a fin de verificar y comprobar los hechos y alegatos planteados por el Prestador del Servicio Móvil Avanzado en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes.- **CUARTO:** Por encontrarse dentro del período de prueba esta Función Instructora, acepta el pedido formulado en el Ordinal X, número 3. de la "Petición Concreta" del escrito de contestación del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y señálese para el día jueves 6 de marzo de 2020, a las 10h00 horas, para que se realice la audiencia solicitada, la misma que se realizará en el piso 5 de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ubicada en la Avenida Amazonas y N40-71 y Gaspar de Villarreal de la ciudad de Quito.- **QUINTO:** Notifíquese al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha. Se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **Cumplase y notifíquese.**- (...)"

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-011** dictada el 18 de junio de 2020, a las 12h15, notificada el 18 de junio de 2020 a los correos electrónicos [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [lguerra@claro.com.ec](mailto:lguerra@claro.com.ec), según consta en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



0932-M de 26 de junio de 2020, suscrito por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, e indica:

"(...)

**ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 DE 29 DE ENERO DE 2020, EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL - PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN.-** Quito, 18 de junio de 2020, a las 12h15.- En mi calidad de "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA", de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0541-M de 17 de marzo de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019: **DISPONGO.- PRIMERO: a)** Mediante Providencia de 27 de febrero de 2020 a las 12h00, notificada el 27 de febrero de 2020 según consta en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0506-M de 11 de marzo de 2020, suscrito por la secretaria de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, esta autoridad de acuerdo con el principio constitucional previsto en el artículo 76 numerales 2, 4, 6, y 7 en concordancia con lo dispuesto en el artículo 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo dispuso la apertura del período de prueba por el término de 20 días.- **b)** Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0124 de 17 de marzo de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: "(...) **Artículo 1.- Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurrendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción,** correspondientes a: 1) Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. 2) Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimiento administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados (...).- **c)** Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: "(...) **Artículo 1.-** Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuestos en la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. **Artículo 2.-** Disponer la reanudación de todos los términos y plazos de los procedimientos y trámites administrativos a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, suspendidos de conformidad con el artículo 1 de la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020, a partir de la suscripción de la presente resolución. (...).- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite se reapertura el término de prueba de este Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 29 de enero de 2020, mismo que concluirá 8 días término después de ser notificada esta providencia, para luego proceder conforme lo dispuesto en el artículo 203 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Notifíquese al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con sus abogados autorizados para comparecer en el presente procedimiento administrativo sancionador, en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha y a las siguientes direcciones electrónicas: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); y [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec). Se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**

"(...)

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 dispuso de oficio mediante Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-023 dictada el 01 de julio de 2020, a las 11h00, notificada el 01 de julio de 2020 a los correos electrónicos [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [jcastro@claro.com.ec](mailto:jcastro@claro.com.ec), y [atencionfiscalia@claro.com.ec](mailto:atencionfiscalia@claro.com.ec), según consta en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0990-M de 02 de julio de 2020, suscrito por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, e indica:

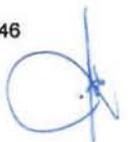
#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador





(...)

**ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.- FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INSTAURADO EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO – CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, CON ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 DE 03 DE FEBRERO DE 2020.- PROVIDENCIA DE FIN DE TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBA.-** Quito, miércoles 01 de julio de 2020, a las 11h00.- En mi calidad de "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA", de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0541-M de 17 de marzo de 2020 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019: **DISPONGO.- PRIMERO:** Una vez recibidas las alegaciones por parte del Prestador del Servicio Móvil Avanzado – CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y transcurrido en su integridad el término de 20 días abierto para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo; las cuales, han sido dispuestas, en aplicación de la regla de contradicción prevista en el artículo 196 del Código Orgánico Administrativo (COA).- **SEGUNDO:** El acto administrativo mediante el cual se resolverá el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, deberá ser expedido y notificado en el plazo máximo de un mes, contado a partir de finalizado el término de la prueba, con fundamento en el Art. 203 del Código Orgánico Administrativo; previo a lo cual, se emitirá el DICTAMEN establecido en el artículo 257 del citado COA, el mismo que será remitido a la FUNCIÓN SANCIONADORA de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del procedimiento.- **TERCERO:** Notifíquese al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con sus abogados autorizados para comparecer en el presente procedimiento administrativo sancionador, en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha y a las siguientes direcciones electrónicas: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); y [lguerra@claro.com.ec](mailto:lguerra@claro.com.ec). Se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**

(...)"

En cumplimiento con lo dispuesto en la Providencia de 27 de febrero de 2020, a las 12h00, constan en el expediente los siguientes documentos y actuaciones procedimentales:

- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0513-M de 11 de marzo de 2020, La Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, remita a la Coordinación Zonal 2, información económica de los ingresos totales del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, en base a la providencia del 27 de febrero de 2020, en la cual se dispuso entre otros aspectos: "(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: (...) b) Solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio Móvil Avanzado; (...)"
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0514-M de 11 de marzo 2020, La Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Jurídico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, instaurado en contra del prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en base a la providencia del 27 de febrero de 2020, en la cual se dispuso entre otros aspectos "(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: (...) c) Dispóngase a un profesional del Área

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que dentro del período para la evacuación de pruebas, presente un Informe Jurídico respecto al tema concerniente, esto es al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes; (...)."

- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0515-M de 11 de marzo de 2020, La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Técnico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, instaurado en contra del prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en base a la providencia del 27 de febrero de 2020, en la cual se dispuso entre otros aspectos: "(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: (...) d) Solicitese al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 para que realice un análisis técnico a fin de verificar y comprobar los hechos y alegatos planteados por el Prestador del Servicio Móvil Avanzado en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes.- (...)"
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0516-M de 11 de marzo de 2020, La Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita a la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre sanciones impuestas en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en base a la providencia del 27 de febrero de 2020, en la cual se dispuso entre otros aspectos "(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: a) Solicitese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el Prestador del Servicio Móvil Avanzado (SMA) CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Art. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)".
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0246-M de 18 de marzo de 2020, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, da contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0513-M de 11 de marzo de 2020, en el que textualmente comunica:

"(...)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 179125123700 1, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2018, en el cual se encuentran los siguientes rubros que corresponden a los ingresos por el Servicio Móvil Avanzado:

DETALLE	TOTAL INGRESOS
Servicio Móvil Avanzado	1.007.877.421,98

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



Larga distancia Internacional	13.386.045,65
Servicios de telecomunicaciones a través de terminales	2.303,59
<b>TOTAL INGRESOS - SERVICIO MÓVIL AVANZADO</b>	<b>1.021.265.771,22</b>

(...)"

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-0613-M** de 13 de marzo de 2020, la Unidad de Gestión Documentación y Archivo de la ARCOTEL, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0516-M de 11 de marzo de 2020, en el que certifica "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de marzo de 2020, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, ha registrado un Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones con fecha 28 de mayo de 2019 anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2020. (...)"
- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0340**, de 15 de abril de 2020, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la providencia antes referida, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, en el cual concluye que:

"(...)

#### 4. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis expuesto, la operadora del Servicio Móvil Avanzado de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz realiza la facturación por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite posterior al tono de tasación y previo a que se permita acceder a dejar el mensaje, cuando conforme su Contrato de Concesión, la facturación de la llamada completada a servicios de mensajes de voz inicia cuando el usuario que origina la llamada se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación. Por lo tanto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, considera que la operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** lo señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020.

(...)"

- A través del **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-134** de 01 de julio de 2020, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la providencia antes referida, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden jurídico presentadas por el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, en el cual concluye que:

"(...)

#### 8. CONCLUSIONES.-

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión, ocurre

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



en razón de los hechos reportados en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, el mismo que concluye manifestando: "(...) En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje".

El Permisionario del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, no ha desvirtuado jurídicamente, la infracción establecida en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, puesto que no estaría cumpliendo con lo establecido en el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado en el numeral 46.4, al igual que las obligaciones establecidas en el Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones; por tal razón se concluye al igual que consta en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018, que la Operadora estaría tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono, y estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Área Jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

En caso de comprobarse la existencia de la infracción, y la responsabilidad del administrado, se deberá a través del DICTAMEN que para el efecto se realice, recomendar al Órgano Resolutor, proceda a emitir la Resolución Sancionatoria que corresponda, observando para el efecto los atenuantes y agravantes desarrollados en tanto en el Informe Técnico como en el presente Informe Jurídico, que forman parte integrante del expediente administrativo.

Con la presentación del presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, el cual en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado sin efecto vinculante dentro del Dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Técnico Zonal en su calidad de Función Sancionadora.  
(...)"

- Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0124 de 17 de marzo de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: "(...) Artículo 1.-Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurrendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción, correspondientes a: 1) Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. 2) Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimiento administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados (...).”

- Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: “(...) **Artículo 1.-** Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuestos en la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. **Artículo 2.-** Disponer la reanudación de todos los términos y plazos de los procedimientos y trámites administrativos a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, suspendidos de conformidad con el artículo 1 de la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020, a partir de la suscripción de la presente resolución. (...)”

### 5.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-0340 DE 15 DE ABRIL DE 2020.

En el INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-0340 de 15 de abril de 2020, se realiza un análisis técnico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación

“(...)”

#### 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

- a) **Atenuante 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.”**

La operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, **NO admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b. numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que 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.”, motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

- b) **Atenuante 3, “Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.”**

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

**“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”**

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



**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.

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, no invoca este atenuante ni señala explícitamente haber implementado acciones para superar la conducta respecto a la facturación realizada por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite posterior al tono de tasación y previo a que se permita acceder a dejar el mensaje cuando ésta debe ser realizada conforme su Contrato de Concesión, por lo que se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

*"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 (...)." (El resaltado no es parte del texto original).*

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, no invoca este atenuante, ni señala el haber implementado acciones o medidas como reintegro de valores indebidamente cobrados para superar la conducta, por tanto este atenuante no debe ser considerado.

## 6. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

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

a) **Agravante 1, "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada."**

Al respecto, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta situación como un agravante.

### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

b) **Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.”.**

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, la infracción estipulada corresponde a “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*”, por lo para el presente caso, revisada la información contenida en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, al tratarse de un tema relacionado a facturación o tasación indebida deriva en una afectación económica a los usuarios y por ende se *considera como obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por tanto se debe considerar esta circunstancia como agravante.*

(...)

**5.4 ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-134 DE 01 DE JULIO DE 2020.**

En el **INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-134** de 01 de julio de 2020, se realiza un análisis técnico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación

(...)

**5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.-**

**5.1.- ANÁLISIS DE ATENUANTES**

*Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, se colige lo siguiente: 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.**

*La valoración de la atenuante aquí citada se hace en relación a lo dispuesto en el artículo 130 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que la Función Instructora, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0516-M** de 11 de marzo de 2020, solicitó al Responsable de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se sirva emitir una certificación en la que conste si el Prestador del Servicio Móvil Avanzado **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-0613-M** de 13 de marzo de 2020, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, dando contestación al memorando referido en lo principal manifestó:*

*“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de marzo de 2020, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, ha registrado un Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones con fecha 28 de mayo de 2019 anterior a los nueve meses*

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



de la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2020. (...)"

Del análisis Jurídico correspondiente se considera la presente circunstancia como un atenuante.

### 5.2.- ANÁLISIS DE AGRAVANTES

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias agravantes:

#### 3. El carácter continuado de la conducta infractora.

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el presente Procedimiento Administrativo Sancionador se dio en razón de los hechos evidenciados en el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019. De allí que "(...) **3.- El carácter continuado de la conducta infractora** (...)" debe ser analizado en el sentido de que si el administrado sabiendo o habiendo tomado conocimiento de los hechos fácticos por los cuales se le juzga en el posible cometimiento de una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, habría continuado con su comportamiento de manera ininterrumpida, "aprovechando idéntica o similar situación" a través de una pluralidad de acciones, afectando a terceros, e infringiendo el mismo precepto legal por el cual la administración dio inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador materia de análisis. Es preciso manifestar que, el administrado admite en una de sus comunicaciones que el hecho se comete, hecho cierto bajo el cual se podría determinar que existiría un carácter continuado de la conducta infractora.

(...)"

### 6. DISPOSICIÓN LEGAL QUE SANCIONA EL ACTO POR EL QUE SE LE INCULPA.-

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé en el Título XIII, correspondiente al Régimen Sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, luego de los hallazgos preliminares encontrados en el Informe de Control Técnico No. No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"(...)

#### **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.**

(...)"

### 7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER.-

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas. En tal sentido, la sanción económica para una infracción de primera clase se encuentra determinada en el artículo 121 y siguientes de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

"(...)

**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 al 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.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

(...)

a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

(...)"

En lo relativo a las atenuantes y agravantes, la Ley rectora del régimen general de las telecomunicaciones establece:

"(...)

**Artículo 130.- Atenuantes.**

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

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. (Subrayado fuera de texto original).

(...)

**Artículo 131.- Agravantes.-**

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

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

(...)"

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0246-M de 18 de marzo de 2020, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, da contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0513-M de 11 de marzo de 2020, en el que textualmente comunica:

"(...)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 179125123700 1, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2018, en el cual se encuentran los siguientes rubros que corresponden a los ingresos por el Servicio Móvil Avanzado:

DETALLE	TOTAL INGRESOS
Servicio Móvil Avanzado	1.007.877.421,98
Larga distancia Internacional	13.386.045,65
Servicios de telecomunicaciones a través de terminales	2.303,59
<b>TOTAL INGRESOS - SERVICIO MÓVIL AVANZADO</b>	<b>1.021.265.771,22</b>

(...)"

Considerando que en el presente caso si se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa considerando el monto de referencia en base a los ingresos totales del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, tal como lo establece el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), "(...) **1. Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0,001% y el al 0,03% del monto de referencia** "; por lo que, tomando en cuenta uno de los cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y dos circunstancias agravantes que indica el artículo 131 de la Ley Ibídem, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **DOCIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 67/100 (USD \$ 219.997,67).**

#### **8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS.-**

En el presente caso, ésta Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, no ha dispuesto medidas cautelares. (Establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo).

#### **9. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN.-**

El DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2020-016, de 02 de julio de 2020, suscrito por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, indica:

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

"(...)

El Artículo 125 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a la **"Potestad sancionadora"**, indica que 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 ARCOTEL deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

El Artículo 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a las **"Competencias de la Agencia."**; indica que le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: "(...) 4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)" (Lo resaltado en negrilla me pertenece).

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de fecha 03 de febrero de 2020, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen las siguientes atenuantes y agravantes.

**Referente a los 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"**

La valoración de la atenuante aquí citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 130 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que la Función Instructora, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0516-M** de 11 de marzo de 2020, solicitó al Responsable de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se sirva emitir una certificación en la que conste si el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-0613-M** de 13 de marzo de 2020, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, dando contestación al memorando referido en lo principal manifestó: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de marzo de 2020, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, ha registrado un Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones con fecha 28 de mayo de 2019 anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 3 de febrero de 2020. (...)", por lo tanto la circunstancia se considera como atenuante.

**"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."**

La operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, **NO admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b. numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que 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

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

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.", motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

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

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, no invoca este atenuante ni señala explícitamente haber implementado acciones para superar la conducta respecto a la facturación realizada por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite posterior al tono de tasación y previo a que se permita acceder a dejar el mensaje cuando ésta debe ser realizada conforme su Contrato de Concesión, por lo que se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, no invoca este atenuante.

No existió daño técnico alguno, por lo tanto no se considera la circunstancia atenuante.

**Referente a los agravantes:**

El artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones prevé las siguientes agravantes a ser consideradas dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador:

**"1.- La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada."**

Al respecto, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta situación como un agravante.

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

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, la infracción estipulada corresponde a "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", por lo para el presente caso, revisada la información contenida en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, al tratarse de un tema relacionado a facturación o tasación indebida deriva en una afectación económica a los usuarios y por ende se

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador

considera como obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por tanto se debe considerar esta circunstancia como agravante.

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

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el presente Procedimiento Administrativo Sancionador se dio en razón de los hechos evidenciados en el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019. De allí que "(...) **3.- El carácter continuado de la conducta infractora (...)**" debe ser analizado en el sentido de que si el administrado sabiendo o habiendo tomado conocimiento de los hechos fácticos por los cuales se le juzga en el posible cometimiento de una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, habría continuado con su comportamiento de manera ininterrumpida, "aprovechando idéntica o similar situación" a través de una pluralidad de acciones, afectando a terceros, e infringiendo el mismo precepto legal por el cual la administración dio inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador materia de análisis. Es preciso manifestar que, el administrado admite en una de sus comunicaciones que el hecho se comete, hecho cierto bajo el cual se podría determinar que existiría un carácter continuado de la conducta infractora., por tanto se considera la circunstancia como agravante.

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión, ocurre en razón del hecho reportado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019, ratificado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0340 de 15 de abril de 2020, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, concluyó en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019 que: "(...) En las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y postpago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje". (...). Una vez iniciado el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020, el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, da respuesta al Acto de Inicio, con fecha 17 de febrero de 2020, con número de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2020-002995-E, sin embargo, de los alegatos de descargo y objeciones presentadas, hasta la fecha de la instrucción del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no ha desvirtuado técnica ni jurídicamente el cometimiento de la infracción establecido en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0018 de 06 de mayo de 2019; precisándose además que, existe a la fecha un carácter continuado de la conducta infractora. Se ha considerado además la conclusión del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0340 de 15 de abril de 2020 realizado por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL que indica: "(...) Con base en el análisis expuesto, la operadora del Servicio Móvil Avanzado de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz realiza la facturación por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite posterior al tono de tasación y previo a que se permita acceder a dejar el mensaje, cuando conforme su Contrato de Concesión, la facturación de la llamada completada a servicios de mensajes de voz inicia cuando el usuario que origina la llamada se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación. Por lo tanto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, considera que la operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** lo señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020. (...)"**

De lo dicho con anterioridad se desprende que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A, habría inobservado lo

#### **Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador



dispuesto en los artículos 3 numeral 1, 7; artículo 22 numerales 1, 5, 8, 9, 12; artículo 24 numerales 3, 4, 18, 28; artículo 64 numeral 7; artículo 142; artículo 144 numerales 1, 4, 22, 23 y 30; Disposición Final Cuarta, todas de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 17, y 20 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; Cláusula Doce (Doce punto Uno, Doce punto tres, Doce punto veintiocho, Doce punto veintinueve), Cláusula Treinta y Cuatro, Cláusula Cuarenta y Cuatro (Cuarenta y Cuatro punto Ocho), Cláusula Cuarenta y Seis (Cuarenta y Seis punto Cuatro) del Contrato de Concesión, específicamente la cláusula cuarenta y seis punto 4, que expresa lo siguiente: "(...) **46.4.** La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada (...); lo mencionado bajo ningún concepto deslinda al Administrado su responsabilidad en **no facturar el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada** generados por clientes que hayan contratado su servicio, transgrediendo los derechos de los abonados, clientes, usuarios, y es justamente que en observancia del principio de tipicidad, la administración, sobre la base de un informe técnico el mismo que no resiste análisis alguno y que incluso fue objeto de contradicción en su determinado momento por parte de la operadora, determina una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a principios constitucionales como al ordenamiento jurídico vigente, es decir a lo "pactado" por las partes estado-administrado mediante un contrato de concesión.

Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0246-M** de 18 de marzo de 2020, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, da contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0513-M de 11 de marzo de 2020, en el que textualmente comunica:

"(...)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 179125123700 1, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2018, en el cual se encuentran los siguientes rubros que corresponden a los ingresos por el Servicio Móvil Avanzado:

DETALLE	TOTAL INGRESOS
Servicio Móvil Avanzado	1.007.877.421,98
Larga distancia Internacional	13.386.045,65
Servicios de telecomunicaciones a través de terminales	2.303,59
<b>TOTAL INGRESOS - SERVICIO MÓVIL AVANZADO</b>	<b>1.021.265.771,22</b>

"(...)"

Considerando que en el presente caso si se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa considerando el monto de referencia en base a los ingresos totales del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, tal como lo establece el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), "(...) 1. **Infracciones de primera clase.**- La multa será de entre el 0,001% y el al 0,03% del monto de referencia "; por lo que, tomando en cuenta uno de los cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y dos circunstancias agravantes que indica el artículo 131 de la Ley *ibidem*, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **DOCIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 67/100 (USD \$ 219.997,67).**

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador

*procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se debería declarar su validez.*

*Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020**, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, en la que recomiendo acoger el presente Dictamen, y sancionar al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A.**, representado legalmente por el señor Marco Antonio Campos García, con la multa determinada en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso. (...)*

#### **10. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS.-**

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

#### **11. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE.-**

El artículo 226 de la Constitución de la República establece que: *"Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley."* Asimismo, el artículo 261 de la Constitución prescribe que el *"Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de las comunicaciones y telecomunicaciones"*, en concordancia con lo previsto en el artículo 313 ibidem.

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispuso la creación de *"Crease 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 (...)"*. El artículo 144 numerales 4 y 18 de la referida norma, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran el *"4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes (...)"* 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley (...)"

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 81, determina *"Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa."*

El artículo 248 del Código Orgánico Administrativo respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador expresa:

*"Artículo. 248.- Garantías del procedimiento. El ejercicio de la potestad sancionadora requiere procedimiento legalmente previsto y se observará:*

#### **Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador



1. En los procedimientos sancionadores se dispondrá la debida separación entre la función instructora y la sancionadora, que corresponderá a servidores públicos distintos.
2. En ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento.
3. El presunto responsable por ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le pueda imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.
4. Toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal, mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario. (...)"

Sin perjuicio de lo anterior, la **Resolución No. ARCOTEL-2019-0682** de 26 de agosto de 2019 resuelve:

"(...)

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

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

"(...)"

**Mediante Acción de Personal No. 587 de 22 de agosto de 2019**, el Coordinador General Administrativo Financiero de la ARCOTEL, de conformidad con la delegación de atribuciones que consta en el artículo 3 letra a) de la Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017 y de acuerdo con lo dispuesto en el Art. 127 de la Ley Orgánica del Servicio Público y en concordancia con el Art. 271 del Reglamento General que norma el contenido de la referida Ley; **RESUELVE:** Encargar las atribuciones y responsabilidades del puesto de DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2 en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al MGS. XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ, Asistente Profesional 3, hasta nueva disposición.

**Referencia:** Memorando Nro. ARCOTEL-CAFI-2019-0726-M de 20 de agosto de 2019.

De lo anterior se colige que esta autoridad en su calidad de Función Sancionadora tiene competencia para resolver el acto administrativo que pone fin al presente Procedimiento Administrativo y de conformidad con el dictamen emitido por la Función Instructora, se debe proceder a la aplicación de la infracción de primera clase determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, dentro del presente procedimiento se han observado las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, por lo tanto se declara válido todo lo actuado, además de que dentro del presente análisis se cumple con la debida motivación del presente acto administrativo que se emite en la presente, por lo tanto en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales;

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

## 12. DECISIÓN.-

En mi calidad de Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y como autoridad competente acojo en su totalidad el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2020-016** de 02 de julio de 2020, emitido por la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en el Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020, así como la existencia de su responsabilidad ya que "(...) *en las pruebas realizadas en el mes de febrero de 2019 (14, 15 y 18 de febrero) a teléfonos prepago y pospago de la misma operadora (onNET- CONECEL); se evidenció que en las llamadas al buzón de voz, CONECEL, estaría realizando la tasación desde que se escucha el segundo tono (duración 17 seg.); es decir, que está tasando por el tiempo de duración del mensaje en el que indica que puede grabar el mensaje después del tono: "Hola te has comunicado con el buzón de voz de cinco nueve tres nueve ocho ocho siete nueve uno nueve siete tres después del tono grabe su mensaje (...), es decir ha incumplido lo establecido en su Contrato de Concesión, en la cláusula cuarenta y seis punto 4, que expresa lo siguiente: "(...) **46.4. La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada (...)**"; configurándose por lo tanto, la comisión de la **infracción administrativa de Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007, de 03 de febrero de 2020, se ratifica que en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; observando el deber de motivación y la debida razonabilidad; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del Procedimiento Administrativo Sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, expide el presente Acto Administrativo en el que:

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** en su totalidad el **Dictamen No. FI-CZO2-D-2020-016**, de 02 de julio de 2020, emitido por Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007** de 03 de febrero de 2020; y, que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, es responsable del incumplimiento de la obligación, ratificado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0340 de 15 de abril de 2020 que indica: "(...) *Con base en el análisis expuesto, la operadora del Servicio Móvil*

#### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

Avanzado de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en las llamadas direccionadas al servicio de mensajes de voz o al buzón de voz realiza la facturación por el tiempo de duración de un segundo mensaje que se emite posterior al tono de tasación y previo a que se permita acceder a dejar el mensaje, cuando conforme su Contrato de Concesión, la facturación de la llamada completada a servicios de mensajes de voz inicia cuando el usuario que origina la llamada se conecta con el dispositivo receptor de mensajes de voz y este envía la señal de tasación. Por lo tanto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, considera que la operadora del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** lo señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-007 de 03 de febrero de 2020. (...); configurándose la comisión de la Infracción de Primera Clase establecida en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, la sanción económica de **DOCIENTOS DIECINUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 67/100 (USD \$ 219.997,67)**, de acuerdo a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que indica: "(...) **1. Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia (...)" ; tomando en cuenta uno de los cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y dos circunstancias agravantes; cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.- DISPONER** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, lo determinado en su Título Habilitante en particular la cláusula cuarenta y seis punto 4, que expresa lo siguiente: "(...) **46.4.** La facturación y tasación de llamadas completadas a servicios de mensajes de voz se iniciará una vez que el casillero de voz del usuario B emita el tono de tasación. No se facturarán el tiempo de duración del mensaje de la operadora que indique que la llamada sea transferida al casillero de voz ni los intentos de la llamada no completada (...)" . Se le concede al Prestador el término de 10 días para que corrija el buzón de voz, de modo que la tasación sea la correcta para llamadas a teléfonos prepago y pospago de la misma operadora (onNet-CONECEL), las actividades de corrección deberán ser notificadas a la Coordinación Técnica de Control y verificada por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 5.- DISPONER** a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para que dentro de sus competencias y atribuciones realicen el análisis respectivo a efectos de determinar los valores efectivamente cobrados en exceso, producto de una tasación indebida en las llamadas al buzón de voz a teléfonos prepago y pospago (onNet) del Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL.

Una vez que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones en coordinación con la Operadora haya identificado y verificado, los valores cobrados en exceso, al Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se le concede el plazo de 1 mes a partir de que sea notificado por parte de la ARCOTEL, a efectos de que se reintegren los valores cobrados en exceso, a los clientes-abonados-usuarios, mismos que deberán ser comprobados por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL vencido el plazo concedido.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

**Artículo 6.- INFORMAR** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de Apelación o Extraordinario de Revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa; o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 7.- NOTIFICAR** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha y a las siguientes direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); y [lguerra@claro.com.ec](mailto:lguerra@claro.com.ec), así como a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

**Notifíquese y Cúmplase.-**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 15 de julio del 2020

**Ing. Xavier Santiago Páez Vásquez MSc.  
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2, Encargado  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador