

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-030

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ING. MARCELO EDUARDO RUILOVA MALDONADO MSc.
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2
-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 Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE.-

1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

Esta Información General sobre el Prestador, tiene como Representante Legal al señor Hugo Mario Abad Aguirre y los datos del Sistema son:

SERVICIO CONTROLADO:	ACCESO A INTERNET
RAZÓN SOCIAL:	HUGO MARIO ABAD AGUIRRE*
NOMBRE COMERCIAL:	VANNET*
NÚMERO DE RUC:	1705247722001*
REPRESENTANTE LEGAL:	HUGO MARIO ABAD AGUIRRE
DOMICILIO:	CIUDADELA TOLITA 1, MZ 20, VILLA 19
CIUDAD:	ESMERALDAS
PROVINCIA:	ESMERALDAS

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas del Ecuador, tomado el 19 de agosto de 2020 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. TÍTULO HABILITANTE.

- **Resolución 594-23-CONATEL-2008** del ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) expedida el 25 de noviembre de 2008, la ex - Secretaria Nacional de Telecomunicaciones confirió el Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado de INTERNET, suscrito el 02 de febrero de 2009, a favor del señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE.
- **Resolución ARCOTEL-2019-0910 de 19 de noviembre de 2019**, mediante la cual la ARCOTEL da por terminado el Permiso Para Explotar el Servicio de Valor Agregado de Internet (Ahora SAI) de 02 de febrero de 2009, otorgado a favor del señor ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, con el cual se autorizó la prestación del servicio de valor agregado de Internet (Ahora SAI), inscrito en el Tomo 79 Foja 7922 del Registro Público de Telecomunicaciones, el cual caducó el 02 de febrero del 2019, por la causal de expiración del tiempo de su duración, de pleno de derecho (ipso jure), de conformidad con lo establecido en el artículo 46 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y los artículos 186, número 1 y 187, número 1 del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, quedando sin efecto el permiso.

2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA.-

2.1. DOCUMENTO A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO LOS HALLAZGOS PRELIMINARES DETECTADOS.

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0203-M** de fecha 04 de febrero de 2020, enviado por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) se pone en conocimiento del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL el Informe de Control Técnico No. **IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 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

Quito – Ecuador

sobre la verificación de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2019, el memorando en mención indica lo siguiente:

"(...)

El Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL procedió con la verificación de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet provisto por el Prestador HUGO MARIO ABAD AGUIRRE para el segundo trimestre de 2019, generándose al respecto el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, en el cual se determina que el Prestador en referencia no alcanza el valor objetivo del parámetro de calidad: 4.1 "Relación con el Cliente" establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 durante los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio del 2019.

(...)

Por favor proceder con el análisis respectivo y de ser procedente el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador.

(...)"

2.2. FUNDAMENTO DE HECHO.

- El Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye lo siguiente:

"(...)

7. CONCLUSIONES.

- *El presente informe jurídico contiene los resultados de la verificación de los parámetros de calidad establecidos en los Resolución 216-CONATEL-2009 del servicio de acceso a Internet provisto por el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE durante el segundo trimestre del año 2019, valiéndose del análisis de la información fuente proporcionada durante la inspección del 18 de julio de 2019 y sus respectiva comprobación con los reportes cargados por el permisionario en el sistema SIETEL.*
- *Con base a lo desarrollado en el numeral 5.2 del presente informe, se determina que , durante el segundo trimestre del año 2019, el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 y 4.7 del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.*
- *De acuerdo a lo analizado en el numeral 5.2.1. del presente informe, se determina que el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE no efectuó el numeral mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1 – Relación con el cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009: "El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no mas del 5%. Se excluirá a los usuarios / clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar.*

(...)"

- El Informe Jurídico No ARCOTEL-CZO2-2020-014 de 06 de febrero de 2020, realizado por el Área Jurídica de la ARCOTEL, concluye:

"(...)

7. CONCLUSIONES.-

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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 del Prestador HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, Permisionario del Servicio de Acceso a Internet de acuerdo al procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, lo cual deberá ser comunicado al Órgano requirente.

Con el presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, contenida en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0203-M, de 04 de febrero de 2020, quien en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado, sin efecto vinculante, dentro del acto de inicio que conforme lo previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, pudiere emitirse.

(...)"

2.3. ACTO DE INICIO.

El 11 de febrero de 2020, el Responsable de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012**, notificado en legal y debida forma al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0044-OF de 11 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Indara Abad, con fecha 17 de febrero de 2020 según consta en la prueba de notificación suscrita por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 constante en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0341-M** de 18 de febrero de 2020.

2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO.

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012** de 11 de febrero de 2020, se puso en conocimiento del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET", mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0044-OF de 11 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Indara Abad, con fecha 17 de febrero de 2020 según consta en la prueba de notificación suscrita por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 constante en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0341-M** de 18 de febrero de 2020.

- El **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 de agosto de 2019, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL indica:

"(...)

2. OBJETIVO.

- *Verificar los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet provisto por HUGO MARIO ABAD AGUIRRE para el segundo trimestre del año 2019, conforme la Resolución 216-09-CONATEL-2009.*

(...)

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

3. NORMA A CONTROLAR.

- Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, mediante el cual el ex – Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó los parámetros de calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet y las obligaciones establecidas para los prestadores.

(...)

5. RESULTADOS.

(...)

5.3 Evaluación de índices de calidad.

5.3.1 Cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente.

Al respecto, personal del prestador proporcionó, los archivos "encuesta (1).xlsx", "Reporte Semestral Enero – Junio 2019 (1).xlsx", "ACTIVOS ENE-JUN 19(1).xlsx" y "vannet [Modo de compatibilidad] - Excel.xlsx", que contienen los resultados de los reclamos, tiempo de resolución y de las encuestas que establece el parámetro 4.1. Al analizarlos, se tiene lo siguiente:

Formato de encuesta

Con base en lo manifestado por el personal del prestador y de acuerdo a la información recabada, las preguntas corresponden a las del formato disponible en el sistema SIETEL.

Número de encuestas

El prestador presenta el siguiente número de clientes en el primer semestre de 2019

MES DEL 2019	No. DE CLIENTES
Enero	53
Febrero	53
Marzo	53
Abril	345
Mayo	345
Junio	345
PROMEDIO	1194

Tabla No. 1

De acuerdo a la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Al aplicar la fórmula para dicho cálculo se obtiene que el registrado debió realizar al menos **291 encuestas** en el primer semestre del 2019.

Revisado los archivos "encuesta (1).xlsx" y "ACTIVOS ENE-JUN 19(1).xlsx", se tiene que el prestador, durante el primer semestre del 2019, ejecutó un total de **170 encuestas efectivas**, sin alcanzar el número mínimo de la muestra, toda vez que la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, al respecto menciona: "El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar."

Al no contarse con el tamaño mínimo de la muestra, no resulta procedente el cálculo del parámetro de calidad 4.1 Relación con el cliente.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

2019	Cálculo HUGO MARIO ABAD AGUIRRE			Cálculo ARCOTEL		
	Ci	Nc	Rc ≥ 3	Ci	Nc	Rc ≥ 3
Enero – Junio	694.02	170	4,08	--	--	--

Tabla No. 2: Parámetro 4.1 – Primer semestre 2019.

Donde,

Ci: Valor de calificación del i-ésimo encuestado.

Nc: Número de encuestados.

Rc: Relación con el cliente (valor objetivo ≥ 3).

$$\frac{Z^2 \cdot p \cdot q \cdot N}{N \cdot e^2 + Z^2 \cdot p \cdot q}; \text{ siendo } N \text{ el universo de abonados}$$

$$Z = 1.96$$

$$p = 0.5$$

$$q = 0.5 (q = 1 - p)$$

$$e = 0,05$$

(...)

7. CONCLUSIONES.

- El presente informe jurídico contiene los resultados de la verificación de los parámetros de calidad establecidos en los Resolución 216-CONATEL-2009 del servicio de acceso a Internet provisto por el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE durante el segundo trimestre del año 2019, valiéndose del análisis de la información fuente proporcionada durante la inspección del 18 de julio de 2019 y sus respectiva comprobación con los reportes cargados por el permisionario en el sistema SIETEL.
- Con base a lo desarrollado en el numeral 5.2 del presente informe, se determina que , durante el segundo trimestre del año 2019, el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad 4.2, 4.3, 4.4, 4.5 y 4.7 del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.
- De acuerdo a lo analizado en el numeral 5.2.1. del presente informe, se determina que el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE no efectuó el numeral mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1 – Relación con el cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009: "El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no mas del 5%. Se excluirá a los usuarios / clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar.

(...)"

- El Informe Jurídico No ARCOTEL-CZO2-2020-014 de 06 de febrero de 2020, realizado por el Área Jurídica de la ARCOTEL, en su análisis Jurídico indica:

"(...)

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

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 dictaminar, 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.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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

La RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009 en la que aprueba los "PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET indica en su ANEXO 4 referido a **RELACIÓN CON EL CLIENTE** y a la **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN** que para el "**Tamaño de la muestra**", se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, quienes han contratado el servicio; el tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar.

Revisado el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 de agosto de 2019, de acuerdo a la Resolución 216-09-CONATEL-2009, el tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Al aplicar la fórmula para dicho cálculo se obtiene que el registrado debió realizar al menos **291 encuestas** en el primer semestre del 2019; Se tiene que el prestador, durante el primer semestre del 2019, ejecutó un total de **170 encuestas efectivas**, sin alcanzar el número mínimo de la muestra, toda vez que la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, al respecto menciona: "El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar." Por esta razón en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 de agosto de 2019, se concluye que: "(...) De acuerdo a lo analizado en el numeral 5.2.1. del presente informe, se determina que el señor HUGO MARIO ABAD AGUIRRE no efectuó el numeral mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1 – Relación con el cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009: "el tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios /clientes que respondan "no se" o quienes se reúsen a contestar. (...)"

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé sendas obligaciones para los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter. Específicamente, el numeral 28 del artículo 24 de la norma citada establece que es **Obligación del Prestador**: "(...) Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.(...)".

El "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN", descrito en la RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016, en la ficha descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones de Acceso a Internet por suscripción en los **Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio**, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente, entre ellas indica: "(...) 3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita el Directorio de la ARCOTEL para el efecto; de ser el caso, el prestador responderá judicial y extra judicialmente por toda reclamación. (...)" (Lo resaltado me pertenece). En el presente caso, se verificó que el Prestador HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, no efectuó el número mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1. (Relación con el Cliente).

Por tal motivo, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que el Prestador HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, Permisionario del Servicio de Acceso a Internet, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de **segunda clase** determinada en el artículo 118, literal b), numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
(...)"

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



- El Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, se puso en conocimiento del Prestador "HUGO MARIO ABAD AGUIRRE", Permisionario del servicio del Acceso a Internet, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0044-OF, de 11 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Indara Abad, el 17 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-CZO2-2020-0341-M de 18 de febrero de 2020, referente al caso materia del Procedimiento Administrativo Sancionador, se cita lo siguiente:

"(...)

9. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los Informes Técnico y Jurídico, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores 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 la presunción de no efectuar el número mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad del Servicio de Internet, 4.1. Relación con el Cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009: "(...) El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan "no sé" o quienes se rehúsen a contestar. (...)", hecho verificado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019. 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)

(...)

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



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

(...)

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

(...)

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

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

(...)"

3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"(...)

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

(...)

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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador





imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.

(...)

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

(...)

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

(...)"

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.

(...)

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

(...)

Artículo 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.

(...)"

3.4. 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 (...)"

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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

"(...)

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.

"(...)"

3.5. 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.

4. FUNDAMENTOS DE DERECHO.

4.1. RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 DE 29 DE JULIO DE 2009.

Mediante el cual el ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprueba los parámetros de calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet y las obligaciones establecidas para los prestadores.

Numero mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1 – Relación con el cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009:

"(...) El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no mas del 5%. Se excluirá a los usuarios / clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar. (...)"

4.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

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, se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"(...)

CAPITULO II

Prestadores de Servicios de 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:

"(...)

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades.

"(...)

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

"(...)"

4.3. RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016 - "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN".

Ficha descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones de Acceso a Internet que indica:

"(...)

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio

"(...)

"(...) 3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita el Directorio de la ARCOTEL para el efecto; de ser el caso, el prestador responderá judicial y extra judicialmente por toda reclamación.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

(...)"

5. VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.-

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

El Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, se puso en conocimiento del Prestador "HUGO MARIO ABAD AGUIRRE", Permisionario del servicio del Acceso a Internet, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0044-OF, de 11 de febrero de 2020, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por la señora Indara Abad, el 17 de febrero de 2020, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, conforme se desprende Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0341-M de 18 de febrero de 2020

El Código Administrativo al respecto, menciona:

"(...)

Art. 252- Notificación del acto de iniciación. El acto administrativo de inicio se notificará, con todo lo actuado, al órgano peticionario, al denunciante y a la persona inculpada.

Salvo que se requiera la colaboración personal en el procedimiento, la notificación de inicio del procedimiento será la última que se cursa al peticionario o al denunciante, si ha fijado su domicilio de conformidad con este Código.

En el caso de que la o el inculpada no conteste el acto administrativo de inicio en el término de diez días, este se considerará como el dictamen previsto en este Código, cuando contenga un pronunciamiento preciso acerca de la responsabilidad imputada.

En caso de infracciones administrativas flagrantes, el acto de inicio se incorporará en una boleta, adhesivo o cualquier otro instrumento disponible que se entregará a la o al presunto infractor o se colocará en el objeto materia de la infracción o el lugar en el que se produce.

(...)

Art. 255- Actuaciones de instrucción. La o el inculpada dispone de un término de diez días para alegar, aportar documentos o información que estime conveniente y solicitar la práctica de las diligencias probatorias. Así mismo podrá reconocer su responsabilidad y corregir su conducta.

(...)" (Lo subrayado me pertenece).

Es decir el prestador de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, tenía el plazo de 10 días para formular la respuesta la cual **NO** ha sido presentada a la Agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones, tal como lo establece la legislación ecuatoriana.

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

- Sin embargo de que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), no realizó contestación al Acto de Inicio, por tanto, no solicitó la diligencia o evacuación de prueba alguna por parte de la administración, quedando claro que ejerció su derecho constitucional a la contradicción de las pruebas de cargo aportadas por la Administración, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



ARCOTEL, en aplicación de lo dispuesto en los artículos 193 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, relativas a la prueba, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-017**, dictada el 19 de junio de 2020, a las 12h00, notificada a la dirección de correo electrónico gerencia@vantvcable.com el 19 de junio de 2020, según consta en la prueba de notificación suscrita por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0943-M de 26 de junio de 2020 e indica lo siguiente:

"(...)

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-2020-012 DE 11 DE FEBRERO DE 2020, EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO.- PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN.- Quito, 19 de junio 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, 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 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: (...)** 5) Procedimientos administrativos sancionadores;- **b)** 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. (...)- **c)** Incorpórese al expediente el Oficio de Notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0044-OF de 11 de febrero de 2020, mismo que contiene el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, recibido por la señora Indara Abad, el 17 de febrero de 2020, tal como consta en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0341-M de 18 de febrero de 2020 suscrito por la Secretaría de la Función Instructora; el Acto de Inicio debió ser contestado por el Prestador de conformidad con el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo, hasta el 02 de marzo de 2020; sin que hasta esa fecha se haya recibido documento alguno por parte del Prestador.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del periodo 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:** Enviase atento Memorando y solicítese a la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, a fin de que dentro del término de cinco (5) días, certifique si el Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, identificada con Registro Único de Contribuyentes 1705247722001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto; esto es, con la infracción de segunda clase determinada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, literal b), numeral 11, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.- **CUARTO:** Se solicita a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a fin de que dentro del término de cinco (5) días, remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales del Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 1705247722001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.- **QUINTO:** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente trámite, previo e emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista técnico y jurídico, se solicita que

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las constancias existentes en el procedimiento y se pronuncien sobre los hechos, descargos y pruebas que se hubieren presentado por el Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, adicional realice un análisis de atenuantes y agravantes, la presentación de los informes correspondientes deben ser realizados antes de que se termine el término de prueba asignado al Prestados. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo.- **SEXTO:** Notifíquese al Prestados ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, permisionario del Servicio de Acceso a Internet denominado "VANNET", en la ciudad de Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, Ciudadela Tolita 1, Mz 20, Villa 19 y a la dirección de correo electrónico: gerencia@vantvcable.com registrada en el Sistema SIETEL. 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-2020-038**, dictada el 20 de julio de 2020 a las 11h30, notificada el 20 de julio de 2020 al correo electrónico gerencia@vantvcable.com 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 INSTAURADO EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO DE INTERNET, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, CON ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 DE 11 DE FEBRERO DE 2020.- PROVIDENCIA DE FIN DE TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBA.- Quito, lunes 20 de julio de 2020, a las 11h30.- 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 de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE 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 de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, en la ciudad de Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, ciudadela Tolita 1 Mz 20, Villa 19 y a la dirección de correo electrónico gerencia@vantvcable.com registrada en el Sistema SIETEL. 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 19 de junio de 2020, a las 12h00, constan en el expediente los siguientes documentos y actuaciones procedimentales:

- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0913-M** de 23 de junio de 2020, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, la información de ingresos totales por servicio del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET", identificado con Registro Único de Contribuyentes No. 1705247722001, conforme a su título habilitante.

- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0914-M** de 23 de junio de 2020, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Jurídico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012, instaurado en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET".
- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0915-M** de 23 de junio de 2020, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Técnico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012, instaurado en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET".
- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0924-M** de 24 de junio de 2020, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó a la Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET", en el período comprendido dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- La Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, a través de **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-1047-M** de 26 de junio de 2020, certifica que:

"(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 24 de junio de 2020, se informa que para el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, denominado "VANNET", no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020. (...)"

- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0610-M** de 25 de junio de 2020, comunica que:

"(...)"

En cumplimiento a lo establecido en el "Procedimiento para Atender Requerimientos de Información sobre los Ingresos (Monto de Referencia) de los Poseedores de Títulos Habilitantes" y en atención al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0913-M de 23 de junio de 2020, mediante el cual solicita la información económica de los ingresos totales del Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 1705247722001, con respecto a su última declaración de impuesto a la renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet; tengo a bien indicar lo siguiente:

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito - Ecuador

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el "Formulario de Ingresos y Egresos" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de ABAD AGUIRRE HUGO MARIO con RUC 170524772001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una persona natural no obligada a llevar contabilidad; por lo tanto, no se puede acceder al formulario del Impuesto a la Renta.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI).

(...)"

- A través del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1010 de 17 de julio 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET.", en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012, en el cual concluye que:

"(...)

4. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que el antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE**, los hechos que constan en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, en base al cual se inició el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020.

(...)"

- A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-143 de 17 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET.", en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 en el cual concluye que:

"(...)

8. CONCLUSIÓN.-

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 de los hechos reportados en Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, hechos que han sido contrastados mediante la emisión del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1010, de 17 de julio de 2020, el cual concluye manifestando que, "(...) Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que el antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE**, los hechos que constan en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, en base al cual se inició el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020. (...)"

Al respecto la Ley Orgánica de Telecomunicaciones también señala en su Artículo 24, número 6 que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, **debe proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna**

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades, es decir el Prestador no presento los reportes en los plazos establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el numeral 28 del artículo 24 de la Ley citada, además establece que es Obligación del Prestador: "(...) Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.(...)"

*El "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN", descrito en la RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016, en la ficha descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones de Acceso a Internet en los **Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio**, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente, entre ellas indica: "(...) 3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita el Directorio de la ARCOTEL para el efecto; de ser el caso, el prestador responderá judicial y extra judicialmente por toda reclamación. (...)" (Lo resaltado me pertenece). En el presente caso, se verificó que el Prestador, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, Permisionario del Servicio de Acceso a Internet, no efectuó el número mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1. (Relación con el Cliente).*

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. Con la presentación del presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores 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 de la Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. (...)"

- 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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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-2020-1010 DE 17 DE JULIO DE 2020

En el **INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-1010** de 17 de julio 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."

El antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, no dio contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020 por lo que no admitió la infracción señalada en el procedimiento administrativo sancionatorio indicado..

b) Atenuante 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.(...)"

Al respecto, debido a que en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, se indica que se considera la infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, literal b numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; que manifiesta:

"(...) 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)"

El antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, no dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020 y por tanto no informó sobre ninguna acción

Coordinación Zonal 2:

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

ejecutada para corregir, enmendar, rectificar o superar los hechos señalados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019 que dio lugar al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador indicado, desde el cometimiento de la infracción hasta la terminación de su título habilitante el 19 de noviembre de 2020, por lo que desde el punto de vista técnico se determina que el antes Prestador, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, NO LLEVÓ A CABO LA SUBSANACIÓN INTEGRAL DE LA INFRACCIÓN señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020.

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) 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. (...)".

Al respecto, debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como un atenuante.

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, el antes Prestador de SAI, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, 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 este agravante..

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

Al respecto, desde el punto de vista técnico no es posible determinar si el antes Prestador de SAI, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por cuanto dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, no se presenta información de análisis económicos ni requerimientos de información de carácter económico realizados al antes Prestador por parte del Organismo Técnico de Regulación y Control para análisis y determinación de obtención de beneficios económicos vinculados a la comisión de la infracción; además de que dicho análisis se encuentra fuera del ámbito técnico.

7. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis de atenuantes y agravantes y la conclusión del presente informe técnico en la emisión del Dictamen a ser realizado por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

(...)"

5.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-144 DE 17 DE JULIO DE 2020..

A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-144 de 17 de julio de 2020, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, informa lo siguiente:

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



(...)

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012, de fecha 11 de febrero de 2020, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se observa:

5.1. ANÁLISIS DE ATENUANTES.

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, conforme se desprende del expediente administrativo sancionador, 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 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-CZO2-2020-0924-M** de 24 de junio de 2020, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al **Prestador "HUGO MARIO ABAD AGUIRRE"**, Permisionario del servicio del Acceso a Internet., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-1047-M** de 26 de junio de 2020, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 24 de junio de 2020, se informa que para el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, denominado "VANNET", no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020. (...)" (Lo subrayado me corresponde), hecho que se deberá observar y considerar como atenuante en el caso de imponerse una sanción

5.2. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

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; La presunta infracción reportada mediante el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, imputada al Prestador, "HUGO MARIO ABAD AGUIRRE", Permisionario del Servicio de Acceso a Internet., no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, por lo tanto esta circunstancia no se considera como agravante.
(...)"

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



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. IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 de agosto de 2019; se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"(...) **Artículo. 118.- Infracciones de segunda clase.**

(...)

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

(...)

11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(...)"

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

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 segunda clase se encuentra determinada en el artículo 121 y siguientes de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

"(...)

Art. 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

(...)

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

(...)

Art. 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:

b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos 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:

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



"(...)

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.-

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.

(...)"

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0610-M de 25 de junio de 2020, comunica que:

"(...)

En cumplimiento a lo establecido en el "Procedimiento para Atender Requerimientos de Información sobre los Ingresos (Monto de Referencia) de los Poseedores de Títulos Habilitantes" y en atención al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0913-M de 23 de junio de 2020, mediante el cual solicita la información económica de los ingresos totales del Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 1705247722001, con respecto a su última declaración de impuesto a la renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet; tengo a bien indicar lo siguiente:

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el "Formulario de Ingresos y Egresos" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de ABAD AGUIRRE HUGO MARIO con RUC 1705247722001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una persona natural no obligada a llevar contabilidad; por lo tanto, no se puede acceder al formulario del Impuesto a la Renta.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI).

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

(...)"

Considerando que en el presente caso, no 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, se considerará lo establecido en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de la multa considerando: "(...)
b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...)" por lo que, tomando en cuenta una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 de la Ley Ibídem, al corresponder el Título Habilitante un Servicio de Acceso a Internet, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de TRES MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 50/100 (USD \$ 3.512,50).

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

En el presente caso, ésta Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, 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-2020-026 de 20 de Julio de 2020 suscrito por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, indica:

"(...)

8. **CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN.-**

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen las siguientes circunstancias 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-CZO2-2020-0924-M de 24 de junio de 2020, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al Prestador "HUGO MARIO ABAD AGUIRRE", Permisionario del servicio del Acceso a Internet., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-1047-M de 26 de junio de 2020, el Responsable de la Unidad de Documentación y

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador





Archivo de la ARCOTEL, certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 24 de junio de 2020, se informa que para el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, denominado "VANNET", no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020. (...)" (Lo subrayado me corresponde); 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."

Esta circunstancia atenuante se compone de dos situaciones:

- Haber aceptado la infracción
- Haber presentado un plan de subsanación el mismo que será autorizado por la ARCOTEL.

En primer lugar el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), no presentó un escrito de contestación, por tanto, **no admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 118 literal b. numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto esta primera parte no cumple.

El segundo aspecto, que tiene que ver con el plan de subsanación de la infracción, el mismo que debe ser aprobado por la ARCOTEL, no se ha cumplido de ninguna manera, razón por la que no se debe considerar esta circunstancia atenuante.

"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.(...)".

Al respecto, debido a que en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020, se indica que se considera la infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, literal b numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; que manifiesta:

"(...) 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)"

El antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, no dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020 y por tanto no informó sobre ninguna acción ejecutada para corregir, enmendar, rectificar o superar los hechos señalados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019 que dio lugar al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador indicado, desde el cometimiento de la infracción hasta la terminación de su título habilitante el 19 de noviembre de 2020, por lo que desde el punto de vista técnico se determina que el antes Prestador, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, **NO LLEVÓ A CABO LA SUBSANACIÓN INTEGRAL DE LA INFRACCIÓN** señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020 y por tanto no se configura el presente atenuante.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) 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. (...)".

En ese contexto, se debe indicar que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, y por tanto no aplica la ejecución de una reparación integral por parte del antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), no se podría considerar la reparación integral como un 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, el antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, 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 este agravante, no se considera esta circunstancia agravante.

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

Al respecto, se considera que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), no ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo tanto, no se considera esta circunstancia agravante.

"3.- El carácter continuado de la conducta infractora"

Al respecto, se considera que no es posible determinar la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), por lo tanto, no se considera esta circunstancia agravante.

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0610-M de 25 de junio de 2020, comunica que:

"(...)

En cumplimiento a lo establecido en el "Procedimiento para Atender Requerimientos de Información sobre los Ingresos (Monto de Referencia) de

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



los Poseedores de Títulos Habilitantes" y en atención al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0913-M de 23 de junio de 2020, mediante el cual solicita la información económica de los ingresos totales del Prestador ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 1705247722001, con respecto a su última declaración de impuesto a la renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet; tengo a bien indicar lo siguiente:

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el "Formulario de Ingresos y Egresos" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de ABAD AGUIRRE HUGO MARIO con RUC 1705247722001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una persona natural no obligada a llevar contabilidad; por lo tanto, no se puede acceder al formulario del Impuesto a la Renta.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI).

(...)"

Considerando que en el presente caso, no 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, se considerará lo establecido en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de la multa considerando: "(...) b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...)"; por lo que, tomando en cuenta una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 de la Ley Ibídem, al corresponder el Título Habilitante un Servicio de Acceso a Internet, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **TRES MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 50/100 (USD \$ 3.512,50)**.

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se debería declarar su validez.

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 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 Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), con la multa determinada en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso.

(...)"

Coordinación Zonal 2:

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



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 "*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 de la referida norma, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran el 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; e iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.

El artículo 10 del **Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** en el capítulo V, que habla del organismo desconcentrado de la ARCOTEL, manifiesta:

"(...) Art. 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 sancionadora la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

El **Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, en su artículo 81, determina que el organismo desconcentrado de la ARCOTEL es 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.

RESOLUCIONES DE ARCOTEL

- **Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019**

"(...)

ARTÍCULO UNO.- Disponer que los/las **Directores Técnicos Zonales**, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Tel.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



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.

(...)"

ACCIONES DE PERSONAL EMITIDAS POR LA ARCOTEL

- **Acción de Personal No. 210** de 31 de julio de 2020.- Por la cual, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, en uso de sus atribuciones y responsabilidades, conferidas en el Art. 148 numeral 9) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 17 letra c) y 85 de la Ley Orgánica de Servicio Público, y letra c) del Reglamento General que norma el contenido de la referida Ley; resuelve otorgar el Nombramiento de Libre Remoción al Esp. MARCELO EDUARDO RUILOVA MALDONADO en calidad de DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2 de la Agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones, según la situación propuesta, acción que se realiza en apego a la normativa legal vigente que regula al servicio público

Referencia; Disposición en Memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2020-0105-M, de 30 de julio de 2020.

MEMORANDOS EMITIDOS POR LA ARCOTEL

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 por el cual, el Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en acatamiento a la disposición de la Dirección Ejecutiva constante en el artículo tres de la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, que en lo principal ordena: "(...) Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales, designen el/la servidor/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; (...)" procedió a designar al Sr. Mgs. Marcelo Filián Narváez, como **RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN**

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES PAS que correspondan a la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 2 así como de aquellos PAS que por la distribución territorial sean realizados en más de una Jurisdicción Zonal, misma que rige a partir del 28 de agosto de 2019.

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0430-M** de 02 de marzo de 2020.- Por la cual, el Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en acatamiento a la disposición de la Dirección Ejecutiva constante en el artículo tres de la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, que en lo principal ordena: "(...) Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales, designen el/la servidor/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; (...)" procedió a designar al Sr. Mgs. Jorge Ramiro Vallejo Basantes, como **RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES PAS (E)** que correspondan a la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 2 así como de aquellos PAS que por la distribución territorial sean realizados en más de una Jurisdicción Zonal, misma que rige a partir del 02 al 16 de marzo de 2020, inclusive.
- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0541-M** de 17 de marzo de 2020 por el cual, el Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica:

"(...) Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0430-M de 25 de junio de 2020, se designó en forma temporal desde el 02 de marzo hasta 16 de marzo de 2020, inclusive, al servidor Ing. Jorge Ramiro Vallejo Basantes como "RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE LOS PAS EN LA CZO2", una vez concluido este período y el reintegro de las vacaciones del Ing. Marcelo Ricardo Filian Narváez, solicito respetuosamente se reactive el perfil en el Sistema de Gestión Documental "QUIPUX" al ingeniero Marcelo Filian como "RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE LOS PAS EN LA CZO2". (...)"

Consecuentemente, esta autoridad en su calidad de Función Sancionadora tiene competencia para resolver sobre este Procedimiento Administrativo Sancionador lo que en derecho corresponda.

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-2020-026** de 20 de julio de 2020, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012** de 11 de febrero de 2020, así como la existencia de su responsabilidad al no efectuar el número mínimo necesario de encuestas para el cálculo y verificación del parámetro de calidad 4.1 – Relación con el cliente, conforme lo establece la Resolución 216-09-

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador



CONATEL-2009: "(...) El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios / clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar (...)", recogida en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851** de 08 de agosto de 2019; inobservando específicamente la disposición contenida en el artículo 24, numerales 6 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, lo dispuesto en el "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN", descrito en la RESOLUCIÓN 05-03-ARCOTEL-2016, en la ficha descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones de Acceso a Internet en los **Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio**, entre ellas indica: "(...) 3. Para el caso en el que el acceso a los abonados, clientes, usuarios sea provisto por el prestador del servicio de acceso a Internet, los prestadores deberán dar cumplimiento a la normativa que emita el Directorio de la ARCOTEL para el efecto; de ser el caso, el prestador responderá judicial y extra judicialmente por toda reclamación. (...)", configurándose por lo tanto, la comisión de la infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11 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-2020-012 de 11 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-2020-026** de 20 de julio de 2020, emitido por la Función Instructora de todos 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-2020-012 de 11 de febrero de 2020; y, que el prestador del Servicio de Acceso a Internet, **ABAD AGUIRRE HUGO MARIO**, es responsable del incumplimiento de la obligación como prestador del Servicio de Acceso a Internet, determinado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, ratificado mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1010 de 17 de julio de 2020, que concluye que: "(...) Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que el antes Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **HUGO MARIO ABAD AGUIRRE, NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE**, los hechos que constan en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0851 de 08 de agosto de 2019, en base al cual se inició el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-012 de 11 de febrero de 2020.

Coordinación Zonal 2:

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

(...); configurándose la comisión de la **Infracción de Segunda Clase** establecida en el artículo **118, letra b)** número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), con RUC No. 1705247722001 la sanción económica de **TRES MIL QUINIENTOS DOCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 50/100 (USD \$ 3.512,50)**, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y al corresponder el Título Habilitante un registro de actividades; 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 de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO (VANNET), que, de estricto cumplimiento a las obligaciones y disposiciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; de manera particular, a lo dispuesto en el artículo 24 numerales 6 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, lo indicado en Resolución 216-09-CONATEL-2009 referente a los valores objetivos de los parámetros de calidad: "(...) El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios / clientes que respondan "no se" o quienes se rehúsen a contestar(...)" y lo establecido en su Título Habilitante.

Artículo 5.- INFORMAR al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET", 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 6.- NOTIFICAR al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, ABAD AGUIRRE HUGO MARIO, denominado "VANNET", con la presente resolución en en sus oficinas ubicadas en la ciudad de Esmeraldas, provincia de Esmeraldas, ciudadela Tolita 1 Mz 20, Villa 19 y a la dirección de correo electrónico gerencia@vantvcable.com registrada en el Sistema SIETEL; 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 19 de agosto de 2020.

**ING. MARCELO EDUARDO RUILOVA MALDONADO MSc.
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2
-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

Quito – Ecuador