

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-044
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2

CONSIDERANDO:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

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.

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. -

1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

Esta Información General sobre el Prestador, tiene como Representante Legal al Señor Washington Balarezo Pozo y la información del Prestador es:

SERVICIO CONTROLADO:	ACCESO A INTERNET
POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE:	MEGADATOS S.A. *
NÚMERO DE RUC:	1791287541001*
NOMBRE COMERCIAL:	NETLIFE*
REPRESENTANTE LEGAL:	BALAREZO POZO WASHINGTON FRANCISCO*
DOMICILIO:	IÑAQUITO / NUÑEZ DE VELA E3-13 Y ATAHUALPA*
CIUDAD:	QUITO
PROVINCIA:	PICHINCHA

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 12 de noviembre de 2020 de:
<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. TÍTULO HABILITANTE.

Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado a través de la Red de Internet, otorgado por la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones al señor WASHINGTON FRANCISCO BALAREZO POZO el 8 de abril de 2010. En el permiso para explotar el Servicio de Valor Agregado de INTERNET, se exceptúan aquellos servicios definidos como servicios finales o portadores de telecomunicaciones u otros que requieran un título habilitante diferente al permiso. La duración del permiso es de 10 años y quedó inscrito en el Tomo 85 a Fojas 8503, del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Dirección General Jurídica de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Resolución SNT-2008-046 de 20 de marzo de 2008.

2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

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

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1101-M** de 02 de septiembre de 2019, el Coordinador Técnico de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, puso en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 lo siguiente:

“(...) La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones (CCDS) realizó la verificación de la información notificada a la ARCOTEL respecto a las promociones aplicadas por parte del prestador de Servicio de Acceso a Internet MEGADATOS S.A., al servicio contratado por la Sra. Karina Astudillo, conforme lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones cuyos resultados constan en el informe técnico IT-CCDS-CT-2019-0083, de fecha de elaboración 29 de agosto de 2019.

Al respecto, de acuerdo a las competencias atribuidas a esta Coordinación Técnica de Control, así como al Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y demás actos y normas inherentes, solicito que, de acuerdo a lo establecido en el artículo 186 del Código Orgánico Administrativo, se disponga a quien corresponda el inicio del procedimiento administrativo sancionador, para lo cual detallo los requisitos a los que hace referencia dicho artículo del citado código:

1. Presunto Responsable: MEGADATOS S.A., cuyos datos generales se encuentran detallados en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0083 con fecha de elaboración de 29 de agosto de 2019.

Persona Interesada: Sra. Karina Astudillo, cuyos datos generales se encuentran detallados en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0083 con fecha de elaboración de 29 de agosto de 2019.

2. En el Informe IT-CCDS-CT-2019-0083 de 29 de agosto de 2019, se concluye entre otros aspectos que:

- *Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018”.*

3. El informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-0083 de 29 de agosto de 2019, y sus anexos, se remiten en físico anexos al presente. (...)”

2.2. FUNDAMENTO DE HECHO

- Mediante **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083**, aprobado el 02 de septiembre de 2019, por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, concluye:

“(...) 6. CONCLUSIÓN:

- *La usuaria Karina Astudillo contrató, el plan “Starter” de 20Mbps, con la operadora MEGADATOS S.A. el 14 de febrero de 2018, por un valor mensual de USD. \$ 34,99 + IVA y accedió a la promoción notificada a la ARCOTEL con*

oficio MD-005-2018 que constaba de instalación sin costo y descuento del 45% en las 4 primeras.

- El 14 de febrero de 2019, la Sra. Karina Astudillo cancelo el servicio de acceso a Internet contratado, por lo que, la operadora emitió la factura Nro. 001-011-008718646 con un valor total de \$ 164,92: \$47,25+ iva son por descuento a la tarifa del servicio de acceso en las primeras facturas y \$100 + iva que corresponde al valor completo de instalación. Sin embargo, de acuerdo a la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, MEGADATOS S.A., debía cobrar el promocional del tiempo restante; es decir, USD \$ 50 + IVA.
- Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. (...)"
- **El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-125** de 22 de junio de 2020, en su parte pertinente concluye:

"(...) Sobre la base de la conclusión del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019 realizado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el cual se ha determinado que: "(...) Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción (...)", hecho detectado en el Informe Técnico, el cual constituye un documento público que observa los requisitos legales pertinentes y contiene hechos constatados por servidores públicos y que tiene valor probatorio independientemente de las pruebas que en defensa de los respectivos derechos o intereses puedan señalar o aportar los inculpados, con fundamento en el Art. 256 del Código Orgánico Administrativo.

*Con sustento en lo expuesto, tomando en cuenta que la carga de la prueba le corresponde a la administración, y considerando que el informe técnico constituyó el medio probatorio mediante el cual la administración atribuyó al presunto infractor la comisión de una conducta o un hecho, observando la garantía básica del debido proceso de "motivación" de las resoluciones de los poderes públicos, consagrada en el artículo 76, número 7, letra l) de la Constitución de la República, que ordena que: "**No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho**"; se debe asegurar el debido proceso del administrado así como 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; debiéndose respetar las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables.*

Será la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en uso de sus facultades constitucionales y legales quien acoja o no, total o parcialmente el presente informe jurídico, mismo que hace un breve análisis de un presunto incumplimiento a la ley Orgánica de Telecomunicaciones del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, normativa vigente aplicable al hecho señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083. (...)"

2.3. ACTO DE INICIO

En conocimiento de los hechos reportados por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, inició el respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020**, a fin de investigar y comprobar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083** de 02 de septiembre de 2019, así como la responsabilidad del Prestador en el incumplimiento detectado.

2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO

- Mediante **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083**, avalado el 02 de septiembre de 2019, por la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, señala:

“(…) **2. OBJETIVO.**

- *Verificar que la operadora del SAI, MEGADATOS S.A., se encuentre respetando y cumpliendo con los derechos de los usuarios en la prestación del servicio contratado.*

3. ALCANCE

- *El presente informe abarca el análisis del reclamo ingresado en la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, por parte de la Sra. Karina Astudillo, en contra de MEGADATOS S.A., (nombre comercial NETLIFE) en la prestación del servicio de Acceso al Internet. (…)*

5. ANÁLISIS:

Mediante oficio MD-2019-0023 de 22 de abril de 2019, MEGADATOS S.A, remite la información de la usuaria a (sis) Karina Astudillo solicitada por la ARCOTEL, la misma que se analiza a continuación.

5.1 Análisis del Contrato

El día 14 de febrero de 2018 en la ciudad de Quito, la usuaria Karina Astudillo con C.I. 1721044533, celebró un contrato de prestación de servicios con la operadora MEGADATOS S.A. en el que consta como servicio el acceso y navegación a internet por un valor mensual de USD \$34,99 + IVA y señala que tendrá instalación sin costo y descuento en las 4 primeras facturas con 45% de descuento, aplica condiciones y restricciones, (…)

*En el contrato de prestación de servicio firmado por la usuaria, se señala en la cláusula décimo primera, una condición de permanencia mínima de 24 meses para acceder a la promoción de **instalación sin costo y descuento del 45% en las primeras facturas**. Además, se indica un valor total de instalación de USD \$112 y costo mensual del servicio de USD \$39.19*

En el reclamo de la usuaria, consta que realizó la cancelación del servicio el 14 de febrero de 2019, fecha que concuerda con la última factura emitida por la operadora, es decir que la usuaria tuvo una permanencia de 12 meses, la mitad del tiempo mínimo que consta en la cláusula décimo primera numeral 6.

Al respecto, la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, respecto a la “Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de Adhesión del contrato negociado con clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes”, establece 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

“Artículo 4.23 Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente. - (...) Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente.”

Por lo tanto, en cumplimiento de la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, las operadoras de servicios de telecomunicaciones deben cobrar a los usuarios que dan por terminado unilateralmente sus contratos **el proporcional del valor de instalación del tiempo de permanencia que es este caso es 12 meses.**

5.1 Análisis de Facturas

Con oficio MD-2019-0023 de 22 de abril de 2019, MEGADATOS S.A, remitió a la ARCOTEL las facturas correspondientes a 6 meses (desde septiembre 2018 hasta febrero de 2019) y que se indica a continuación:

Septiembre 2018

(...) En la factura del mes de septiembre de 2018, se facturó un total de \$39,19 por la prestación de servicios de acceso a internet, valor que concuerda con lo especificado en el contrato firmado por la Sra. Astudillo y MEGADATOS S.A.

Febrero 2019

En la factura del mes de febrero de 2019, la operadora emitió la factura Nro. 001-011-008718646 con un valor total de \$164,92 detallados de la siguiente manera: \$47,25 + iva son por descuento a la tarifa del servicio de acceso en las primeras facturas y \$100 + iva que corresponde al valor completo de instalación; sin embargo, en la sección anterior (5.1) se analizó las condiciones de permanencia mínima para la promoción, que constan en la cláusula 11.6 del contrato, precisando que de acuerdo a la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, las operadoras de servicios de telecomunicaciones deben cobrar a los usuarios, que dan por terminado unilateralmente sus contratos, el proporcional del valor de la instalación.

Por lo tanto, si la Señora Karina Astudillo mantuvo el servicio por 12 meses y el tiempo mínimo de permanencia establecido en el contrato es de 24 meses, la usuaria deberá pagar el proporcional como se muestra en la siguiente tabla:

Tiempo mínimo de permanencia (meses)	Duración del contrato (meses)	Valor de instalación (USD)	Proporcional por instalación (USD)	Valor a devolver a la usuaria (...)
24	12	\$100 + iva	50 + iva	50 + iva

En la tabla anterior se visualiza que el valor a devolver de la factura de febrero de 2019, por parte de la operadora a la usuaria es de USD 50,00 + IVA, correspondiente al valor de instalación proporcional al tiempo que mantuvo el servicio con MEGADATOS S.A., sin embargo, la operadora le factura a la usuaria el valor completo sin considerar el tiempo que el contrato estuvo vigente

5.3. Notificación de la Promoción

Mediante oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018 ingresado a la ARCOTEL con número de documento ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E, la operadora MEGADATOS S.A. notificó las tarifas de la promoción a la cual accedió la usuaria Karina Astudillo el momento de contratar el servicio.

La promoción planteaba la instalación del servicio de acceso al internet sin costo, y descuento en las primeras facturas de acuerdo al plan contratado, la promoción estaba vigente del 01 al 28 de febrero de 2018.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

Como se visualiza en la imagen de la notificación de la promoción a la ARCOTEL, no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y tampoco consta que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. Es decir, MEGADATOS S.A. no entregó a la ARCOTEL información completa respecto a la promoción notificada con oficio MD-005-2018.

6. CONCLUSIÓN:

- La usuaria Karina Astudillo contrató, el plan “Starter” de 20Mbps, con la operadora MEGADATOS S.A. el 14 de febrero de 2018, por un valor mensual de USD. \$ 34,99 + IVA y accedió a la promoción notificada a la ARCOTEL con oficio MD-005-2018 que constaba de instalación sin costo y descuento del 45% en las 4 primeras.
- El 14 de febrero de 2019, la Sra. Karina Astudillo cancelo el servicio de acceso a Internet contratado, por lo que, la operadora emitió la factura Nro. 001-011-008718646 con un valor total de \$ 164,92: \$47,25+ iva son por descuento a la tarifa del servicio de acceso en las primeras facturas y \$100 + iva que corresponde al valor completo de instalación. Sin embargo, de acuerdo a la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, MEGADATOS S.A., debía cobrar el promocional del tiempo restante; es decir, USD \$ 50 + IVA.
- Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. (...)
- El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-125 de 22 de junio de 2020, en su parte pertinente indica:

“(...) 2.6. ANÁLISIS JURÍDICO REFERENTE AL CASO MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. -

Revisado el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, realizado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, previo al Inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., el cual concluye que: “(...) Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción (...)” (lo subrayado me pertenece), considerando que el Prestador debe considerar los derechos de los abonados, clientes y usuarios, establecidos en el **Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** referente a que los mismos tienen derecho a obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas; que el Prestador debe cumplir estrictamente las obligaciones establecidas en la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones que en su Artículo 24, numeral 6** indica que el Prestador debe proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades, lo indicado en el **Artículo 64, numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** referente a que los Prestadores de servicios publicarán en su página web sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que permitan a los abonados y usuarios disponer de información completa, comparable y oportuna, así como lo indicado en el **numeral 7** de la misma Ley que señala que las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

*solicitados por los usuarios; así como lo indicado en el **Artículo 65** referido a la notificación y vigencia de las tarifas las mismas que deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas; en el **Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su Artículo 67** hace referencia a que los prestadores de servicios publicarán en su sitio web sus planes, promociones y tarifas y que la notificación debe ser oportuna.*

*Por tal motivo, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet; MEGADATOS S.A, estaría presuntamente incurriendo en una **infracción de primera clase prevista en el artículo 117, literal b, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**; “(...) 7. Suministrar al Ministerio rector de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que estos hayan solicitado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y sus reglamentos. (...)”*

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, observando el principio constitucional de presunción de inocencia; la existencia del hecho y la responsabilidad del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., deberá ser comprobada y resuelta tras la sustanciación del respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)”

- El Acto de Inicio del procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, en su parte pertinente indica lo siguiente:

(...) 7. 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 que una vez que se ha evidenciado, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción; hecho verificado en el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083**.*

En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y su responsabilidad, se dictará la Resolución sancionatoria correspondiente. (...)”

3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS. -

3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

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

3.5. PROCEDIMIENTO. -

Este Procedimiento Administrativo Sancionador se sustanció conforme al trámite propio previsto en los artículos 248 al 260 del Código Orgánico Administrativo, en observancia al debido procedimiento administrativo establecido en el artículo 33 de la norma ibídem; y, respetando las garantías básicas del debido proceso en el ámbito administrativo, consagradas en el artículo 76, numeral 7 literales a), c) y h) de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4. FUNDAMENTOS DE DERECHO

4.1. 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 ciertas obligaciones para los Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones, las cuales se describen a continuación:

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

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

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.

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

(...) 6. Los prestadores de servicios publicarán en su página web sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que permitan a los abonados y usuarios disponer de información completa, comparable y oportuna. De igual manera, los prestadores de servicios deberán proporcionar la información de sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que se determine en las regulaciones correspondientes.

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

Artículo 65.- Notificación y vigencia. - Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan. (...)”

4.2. REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

El **Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, suscrito el 28 de diciembre de 2015, establece:

“Art. 67.- Notificación y publicación de planes tarifarios y tarifas para los abonados. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, deberán notificar a la ARCOTEL, las tarifas, los planes tarifarios y las promociones, con sus condiciones comerciales, con al menos 2 días hábiles de anticipación a la entrada en vigencia de los mismos.

Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos, bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la ARCOTEL.

Los prestadores de servicios publicarán en su sitio web sus planes, promociones y tarifas.

La notificación oportuna de las tarifas o de los planes tarifarios no implica la aceptación o aprobación de las mismas por parte de la ARCOTEL, quedando a salvo las acciones de control que correspondan, pudiendo dicho organismo, disponer modificaciones, cambios o retiros de las tarifas en cualquier momento de conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente. (...).”

5. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA. -

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

El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A. mediante documento de ingreso **No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020**, presentó su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, legal y debidamente notificado mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2020-0145-OF de 31 de agosto de, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por el señor Rodolfo Buros, el 01 de septiembre de 2020., hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1330-M de 04 de septiembre de 2020.

- **En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429 de 19 de octubre de 2020, realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, indica lo siguiente:**

“(...) 3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS. -

3.1 CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024.

El ingeniero WASHINGTON FRANCISCO BALAREZO POZO, Representante Legal de la compañía MEGADATOS S.A. presentó el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024, ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, en el que, en relación al hecho técnico identificado en el citado Acto, expuso lo siguiente:

PARTE 1:

En los argumentos de la compañía MEGADATOS S.A. presentados en las páginas 9 y 10 manifiesta lo siguiente:

“(...) Dentro de las políticas establecidas flujos de proceso generados por la Alta Gerencia a la Interna por parte de Mi Representada en lo referente a los mecanismos de procesamiento de promociones y notificaciones se refleja en la notificación de

promociones según consta en el oficio ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E, en la cual se menciona:

“...A todos los planes de servicios residenciales HOME y PYME cuya forma de pago sea tarjeta de crédito o cuenta corriente...descuentos en las primeras cuatro facturas de servicio a nuevas contrataciones cuya forma de pago sea tarjeta de crédito o cuenta corriente según el siguiente cuadro:

% DE DESCUENTO X LA PRIMERAS 4 FACTURAS						
	VELOCIDAD	ULTRA ALTA	NETLIFE DEFENSE			NETLIFE
		DEFENSE (1)	DEFENSE (3)	DEFENSE (5)	CLOUD	
Starter	20Mbps	45%	42%	40%	38%	36%
Geek	50Mbps	55%	53%	51%	45%	48%
Gamer	75Mbps	55%	53%	52%	50%	45%

Así mismo en el flyer del mes de febrero de 2018 se mencionan las condiciones legales alineados a lo mencionado en nuestro oficio, documento que amplía y explica detalladamente las condiciones y restricciones de los planes ofertados en ese mes y a su vez publicados en el siguiente link:
<https://netlifeecuador.wixsite.com/gu1ac0m3rc1alene18/promociones>

Precios con impuestos: Plan Starter 75Mbps promoción \$24.65, al finalizar promoción \$39.19; Plan Cloud 75Mbps promoción \$34.48, al finalizar promoción \$71.54; Plan Defense 75Mbps promoción \$39.51, al finalizar promoción \$82.31; promociones aplican solo a pagos con tarjeta de crédito y cuenta corriente. **Costo de instalación de pagos con tarjeta de crédito o cuenta corriente: \$100.00** no incluye materiales adicionales después de los 250mts de fibra óptica de última milla. 100% descuento en instalación aplica a pagos con tarjeta de crédito o cuenta corriente. **Plazo de permanencia mínima del contrato para acceder a promociones: 24 meses**; en caso de no cumplirla se hará una reliquidación a los valores regulares de instalación y mensualidad. Vigencia de las promociones del 1 al 31 de XXXXXX de 2017. El único documento válido para definir las características, condiciones y servicios brindados por el proveedor son las establecidas en el contrato de prestación de servicios suscrito con el cliente, por lo que es un requisito que el cliente lea completamente el contenido del contrato de servicios. El tiempo e instalación del servicio desde la suscripción del contrato están sujetos a factibilidad geográfica y técnica. La velocidad ofertada depende de la capacidad y procesamiento que soporte el dispositivo final del cliente, así como del Router wifi y la capacidad del sitio remoto de contenido. Se recomienda conexión alámbrica de los equipos para obtener la máxima velocidad disponible con una eficiencia del 90%. En caso de realizar la conexión mediante wifi la velocidad máxima que permite este tipo de tecnología que es de 40Mbps a una distancia de 3 metros y sin obstáculos, en otras condiciones se tendrán velocidades menores. Para destacar de la mayor capacidad del plan contratado se recomiendan equipos wifi con banda 5GHz, que no forman parte de nuestra oferta básica. Netlife Defense es un servicio de seguridad informática brindado por McAfee y la protección inicia al momento de instalar el software en el dispositivo, es responsabilidad del cliente la instalación. Netlife Cloud disponible únicamente con servicio de Internet de Netlife y el precio de cada uno es de \$11.18 incluido impuestos. Netlife no solicita el código de seguridad de su tarjeta de crédito. Una promoción no aplica con otra promoción y porcentaje de descuento promocional aplica únicamente a planes de internet. La fuente #1 en ranking Netfix es: topspeednetflix.com. Mayor información y condiciones www.netlife.ec o al 1711333.

ANÁLISIS 1:

Respecto a lo señalado por la compañía MEGADATOS S.A., se determina que efectivamente en el enlace (link) se encuentran las promociones que en el mes de enero de 2018 publicó el prestador de SAI, y en donde se encuentra para descarga un documento en formato .pdf (50a14e_33cfb95b3ac6400197c075d20f48ffc6.pdf), mismo que se adjunta al presente informe, y en donde entre otras cosas consta lo siguiente:

“Precios con impuestos: Promoción x 4 primeras facturas: Plan Starter \$XX.XX, al finalizar promoción \$YY.YY; Plan Cloud Geek \$XX.XX, al finalizar promoción \$YY.YY; Plan Gamer Defense \$XX.XX, al finalizar promoción \$YY.YY; promociones aplican solo a pagos con tarjeta de crédito y cuenta corriente, pasado el período de promoción vuelve a tarifa normal comercial. Costo de instalación \$XXX incluye impuestos y no incluye materiales adicionales después de los 250mts de fibra óptica de última milla. 100% descuento en instalación aplica a pagos con tarjeta de crédito o cuenta corriente. **Plazo de permanencia mínima del contrato para acceder a promociones: 24 meses**; en caso de no cumplirla se hará una reliquidación a los valores regulares de instalación y mensualidad. Vigencia de las promociones del 1 al 31 de XXXXXX de 2017. El único documento válido para definir las características, condiciones y servicios brindados por el proveedor son las establecidas en el contrato de prestación de servicios suscrito con el cliente, por lo que es un requisito que el cliente lea completamente el contenido del contrato de servicios. El tiempo e instalación del servicio desde la suscripción del contrato están sujetos a factibilidad geográfica y técnica. La velocidad ofertada depende de la capacidad y procesamiento que soporte el dispositivo final del cliente, así como del Router wifi y la capacidad del sitio remoto de contenido. Se recomienda conexión alámbrica de los equipos para obtener la máxima velocidad disponible con una eficiencia del 90%. En caso de realizar la conexión mediante wifi la velocidad máxima que permite este tipo de tecnología que es de 40Mbps a una distancia de 3 metros y sin obstáculos, en otras condiciones se tendrán velocidades menores. Para disfrutar de la mayor capacidad del plan contratado se recomiendan equipos wifi con banda 5GHz, que no forman parte de nuestra oferta básica. Netlife Defense es un servicio de seguridad informática brindado por McAfee y la protección inicia al momento de instalar el software en el dispositivo, es responsabilidad del cliente la instalación. Netlifecam, Netlife Cloud y Smartwifi disponible únicamente con servicio de Internet de Netlife y el precio de cada uno es de \$11.18 incluido impuestos. Netlife no solicita el código de seguridad de su tarjeta de crédito. Una promoción no aplica con otra promoción y porcentaje de descuento promocional aplica únicamente a planes de internet. La fuente #1 en ranking Netfix es:

ispspeedindex.netflix.com. Mayor Información y condiciones www.netlife.ec o al 3731300." (**Subrayado fuera del original**)

Cabe resaltar que dicho documento contiene como fecha de creación y modificación el 16 de agosto de 2017.

Por lo tanto, MEGADATOS S.A. confirma que si bien en su oficio (MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E) de comunicación de la promoción no consta entre las condiciones para acceder a la promoción que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, no obstante, en el enlace indicado si se manifiestan dichas condiciones.

PARTE 2:

En los argumentos de la compañía MEGADATOS S.A. presentados en la página 11 manifiesta lo siguiente:

"(...) Sin embargo, nuestro contrato de adhesión registrado por Su Autoridad (FO/JUN2016), se establece taxativamente:

"CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA... 11.6.- Por decisión unilateral de acuerdo con la ley de defensa del consumidor, sin que haya multas o recargos para ello. Para el caso puntual de promociones, el ABONADO declara conocer que dichas promociones consideran un plazo mínimo de permanencia con el servicio de 24 meses para ser efectivas y permanecer vigentes, en tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato, el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación y por lo tanto se aplicarán las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados. Por tal efecto en la última factura emitido al ABONADO, se reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo. (...)"

ANÁLISIS 2:

Lo manifestado por MEGADATOS S.A. en la transcripción anterior fue considerado también en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019; observándose que efectivamente, las condiciones relacionadas con el plazo mínimo de permanencia y el cese de beneficios por una terminación anticipada del contrato constan en el Contrato de Adhesión de MEGADATOS S.A. cuyo modelo fue remitido por el prestador a la ARCOTEL con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016.

PARTE 3:

En los argumentos de la compañía MEGADATOS S.A. presentados en las páginas 13 y 14 manifiesta lo siguiente:

"(...) El artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, describe y define a las **promociones como incentivos de temporada o corto plazo**, que dentro de un tiempo determinado, permiten a los usuarios conseguir ventajas técnicas, operativas y comerciales para equipos, tarifas o planes tarifarios con bonificaciones, descuentos, entre otros; además deben incluir siempre el plazo de duración, así como las características técnicas, operativas, comerciales, incluidas las restricciones a las que aplican, de ser el caso.

Por otro lado, en torno a las condiciones generales suscritas a través de un contrato de adhesión, las cuales no son negociadas por el cliente ni tampoco pueden ser cambiadas unilateralmente, se encuentran reguladas claramente de forma ampliada y detallada en el Capítulo I denominado CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESION COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS, incluidas en la RESOLUCION ARCOTEL-2018-0716 desde el 18 de septiembre del año 2018, y anteriormente establecidas en la Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 que incluía las **"Condiciones Generales y Básicas para la Contratación de Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado"**

*En tal sentido, de conformidad con el cuadro comparativo presentado en la Ilustración No. 1, son las promociones como tal, aquellas que constituyen incentivos de temporada, que pueden variar en el tiempo dependiendo de la estrategia comercial, y que **de ninguna manera pueden cambiar** las condiciones generales establecidas en un modelo de contrato de adhesión; puesto que éste debe estar registrado y aprobado por la ARCOTEL, ni tampoco puede cambiar los derechos y obligaciones establecidas en sus condiciones.*

Al respecto, me permito informar a Su Autoridad que nuestro contrato de adhesión utilizado para la prestación de servicio fue notificado mediante Oficio Nro. ARCOTELCTHB-2016-0247, de 13 de octubre de 2016, con el cual se inscribió el contrato de adhesión para la prestación de servicio a internet a ser suscrito por los usuarios de la empresa MEGADATOS S.A, el cual además siempre se ha encontrado disponible en nuestra página web el que esté vigente a la fecha, para consulta de cualquier de nuestros clientes, usuarios o abonados.

Esta práctica permite a todos conocer anticipadamente las condiciones generales y del servicio establecidas, que no son negociables, únicas, y que de hecho son aplicables para todos nuestros planes. Como parte de estas condiciones generales, aplicables a todos nuestros usuarios y clientes, sin distinción, fijas, se informa de forma clara y precisa a los abonados que, para el caso puntual de promociones, el abonado declara conocer que dichas promociones consideran un plazo mínimo de permanencia con el servicio de 24 meses para ser efectivas y permanecer vigentes.

En tal sentido en caso de una terminación anticipada del contrato, el abonado dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación, y por lo tanto se le aplicarán las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados, particular que se encuentra regularizado por parte de ARCOTEL, antes y después de la expedición de la RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716, notificado, informado, de forma clara y precisa a Su Autoridad, cuando se realiza el registro del modelo del contrato de adhesión, tanto el registrado mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247, de 13 de octubre de 2016.

En tal virtud, con base a los antecedentes técnicos y legales presentados, así como los ejemplos manifestados, el tiempo de permanencia mínimo no es una característica propia de una promoción que difiere o cambia de promoción en promoción, ni es un incentivo que se aplica en algunos casos sí, y en otros casos no, ni aumenta ni disminuye de promoción en promoción.

El tiempo de permanencia mínimo es una condición general, fija, establecida y aceptada previamente cuando se suscribe el contrato, y regulada y notificada a Su Autoridad de forma clara y oportuna. Por tal motivo, mi representada al haber registrado el contrato de adhesión que considera el tiempo de permanencia mínima y las condiciones que se consideran y de alguna de las condiciones mínimas que rigen para la comercialización de las promociones y planes como condiciones generales que forman parte íntegra del contrato de adhesión, incluyendo el tiempo de permanencia mínima. (...)"

ANÁLISIS 3:

En el análisis efectuado en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019, se observa en su numeral 5.3, lo siguiente:

"5.3 Notificación de la Promoción

Mediante oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018 ingresado a la ARCOTEL con número de documento ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E, la operadora MEGADATOS S.A. notificó las tarifas de la promoción a la cual accedió la usuaria Karina Astudillo el momento de contratar el servicio." [El subrayado no es parte del texto original]

Es decir, de acuerdo al informe en mención, se observa que mediante Oficio MD-005-2018 MEGADATOS S.A. efectuó la notificación de una PROMOCIÓN.

*Y al respecto, el artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: "**Art. 63.- Promociones.** - Son incentivos de temporada o corto plazo, que, dentro de un tiempo determinado, permiten a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, conseguir*

ventajas técnicas, operativas y comerciales para equipos, tarifas o planes tarifarios con bonificaciones, descuentos, entre otros.” [El subrayado no es parte del texto original]

Es decir que, si bien en el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018 (ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E) no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, se observa que dichas condiciones no varían con cada promoción ya que son condiciones generales, fijas y que forman parte del contrato de adhesión del prestador.

PARTE 4:

En los argumentos de la compañía MEGADATOS S.A. presentados en las páginas 13 y 14 manifiesta lo siguiente:

“(…) De conformidad con la definición establecida en el Artículo 63 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Mi Representada ha dado un estricto cumplimiento remitiendo las ventajas técnicas y comerciales aplicables por ejemplo el porcentaje de descuento aplicable y diferente para cada uno de los planes que notifican a ARCOTEL; **así como las condiciones y restricciones íntegras a las que debiera sujetarse el abonado para poder acceder a las mismas como por ejemplo su forma de pago y el tiempo de la duración de la promoción.**

Toda vez que, en ningún momento MEGADATOS ha decidido comunicar como incentivo ni característica comercial la disminución del tiempo de permanencia mínima, situación que en ningún momento ha sido ni será negociable; por el contrario, el tiempo de permanencia mínimo corresponde a una condición fija, general, establecida para todos nuestros contratos, registrada en el contrato de adhesión, y aceptada expresamente por el abonado previo a la contratación de nuestros servicios y en especial que cuenta con el aval de Su Autoridad. (...)”

ANÁLISIS 4:

Respecto a lo señalado por la compañía MEGADATOS S.A., se ratifica en lo determinado en el ítem anterior.

3.2. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN LA AUDIENCIA DE ALEGATOS

No existió audiencia alguna en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2020-024.

3.3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

Las pruebas presentadas por la compañía MEGADATOS S.A. fueron analizadas en el ítem 3.1 del presente informe.

4. CONCLUSIÓN

Con base en el análisis expuesto se considera que la compañía MEGADATOS S.A. **DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, Acto que se inició a partir de lo concluido en el Informe Técnico Informe de Control Técnico No. IT CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019 que indica: “Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018.”; ya que si bien en el mencionado oficio de MEGADATOS S.A. no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, dichas condiciones son generales, fijas (no corresponden a una promoción) y forman parte del contrato de adhesión del prestador cuyo modelo fue

remitido a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso No. ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016.

En el caso de imponerse una sanción, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 117 letra b) número 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024. (...).”

- **En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166 de 22 de octubre de 2020 realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, indica lo siguiente:**

“(...) El Ingeniero WASHINGTON FRANCISCO BALAREZO POZO, Representante Legal de la compañía MEGADATOS S.A. presentó el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024, ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, en el que, en relación al hecho técnico identificado en el citado Acto, expuso lo siguiente:

- **En las páginas 8, 9, y 10 del escrito de contestación, MEGADATOS S.A., manifiesta:**

“(...) 1. En base a lo mencionado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1101-M, de 5 septiembre de 2019, se determinó con Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, se menciona:

2. Mediante Oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018 ingresado a la ARCOTEL con número de documento ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E, la operadora MEGADATOS S.A. notificó las tarifas de la promoción a la cual accedió a la usuaria Karina Astudillo el momento de contratar el servicio. La promoción planteaba la instalación del servicio de acceso al internet sin costo, y descuento en las primeras facturas de acuerdo con el plan contratado, la promoción estaba vigente del 01 al 28 de febrero de 2018. Como se visualiza en la imagen de la notificación de la promoción a la ARCOTEL, no consta entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y tampoco consta que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. Es decir, MEGADATOS S.A. no entregó a la ARCOTEL información completa respecto a la promoción notificada con oficio MD-005-2018. (...)

- *Mediante Informe Técnico No. IT-ccds-ct-2019-0083, aprobado el 02 de septiembre de 2019, por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, señala en lo pertinente: “...Se evidenció, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción...”*

Dentro de las políticas establecidas flujos de proceso generados por la Alta Gerencia a la Interna por parte de Mi Representada en lo referente a los mecanismos de procesamiento de promociones y notificaciones se refleja en la notificación de promociones según consta en el oficio ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E, en la cual se menciona:

“(...) A todos los planes de servicios residenciales HOME y PYME cuya forma de pago sea tarjeta de crédito o cuenta corriente...descuentos en las primeras cuatro facturas de servicio a nuevas contrataciones cuya forma de pago sea tarjeta de crédito o cuenta corriente (...).”

(...) Por ello, en estricto cumplimiento con lo establecido por la norma, al momento como se evidencia se han reportado de forma veraz, clara y oportuna sobre las operaciones, su periodicidad, precautelando los intereses de los usuarios de nuestros servicios, así mismo se encuentran publicadas todas y cada una de las tarifas, planes tarifarios y las promociones, así como las condiciones comerciales, conforme lo establecido en el Reglamento en concordancia con lo manifiesto en el artículo 67 de la norma *ibídem*, la cual establece:

“LOT. - Art. 67.- Notificación y publicación de planes tarifarios y tarifas para los abonados. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, deberán notificar a la ARCOTEL, las tarifas, los planes tarifarios y las promociones, con sus condiciones comerciales, con al menos 2 días hábiles de anticipación a la entrada en vigencia de los mismos. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos, bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la ARCOTEL. Los prestadores de servicios publicarán en su sitio web sus planes, promociones y tarifas. La notificación oportuna de las tarifas o de los planes tarifarios no implica la aceptación o aprobación de estas por parte de la ARCOTEL, quedando a salvo las acciones de control que correspondan, pudiendo dicho organismo, disponer modificaciones, cambios o retiros de las tarifas en cualquier momento de conformidad con lo previsto en el ordenamiento jurídico vigente. (...)”

ANÁLISIS:

De conformidad con lo establecido en el Código Civil, Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todos los cuasicontratos; ya a consecuencia de un hecho que ha inferido injuria o daño a otra persona, como en los delitos y cuasidelitos; ya por disposición de la ley, como entre los padres y los hijos de familia. De la norma transcrita, podemos recordar que **una de las fuentes de las obligaciones son los contratos.**

Así mismo, se advierte que las obligaciones son el vínculo jurídico en virtud del cual una persona determinada debe realizar una prestación en provecho de otra, o en palabras de Parraguez: Un vínculo jurídico en virtud del cual una persona llamada deudor queda en la necesidad de realizar una determinada prestación, que puede consistir en dar, hacer, o no hacer, a favor de otra determinada o acreedor, de tal manera que compromete todo su patrimonio embargable en garantía del cumplimiento.

Lo citado a manera de ilustración, conforme se ha determinado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429 de 19 de octubre de 2020, se determina que en efecto el prestador del Servicio de Acceso a Internet, si publicó en su página web un link, en donde se detallan entre otros aspectos que: (...) **Plazo de permanencia mínima del contrato para acceder a promociones: 24 meses**; en caso de no cumplirla se hará una reliquidación a los valores regulares de instalación y mensualidad. Vigencia de las promociones del 1 al 31 de XXXXXX de 2017. El único documento válido para definir las características, condiciones y servicios brindados por el proveedor son las establecidas en el contrato de prestación de servicios suscrito con el cliente, por lo que es un requisito que el cliente lea completamente el contenido del contrato de servicios (...), situación que sin embargo de que su Oficio (MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-002364-E) la promoción no consta explícitamente entre las condiciones para acceder a la promoción, entre ellas, permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses, en el enlace al que hace referencia el informe técnico si se detallan las características de la promoción. Aún más cabe mencionar que además de lo dicho al obligarse la parte contratante de la “promoción” es también obligación de ésta ilustrarse de los beneficios de cualesquiera se la promoción, así como de un eventual marco jurídico “nuevo”, en caso de que por cualquier motivo ajeno a la voluntad del operador del servicio de acceso a internet, cambiare su naturaleza contractual, hecho que deslindaría de una eventual responsabilidad al prestador del servicio de acceso a internet,

- **En las páginas 11 del escrito de contestación, MEGADATOS S.A., manifiesta:**

“(...) Sobre la base de la conclusión del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-125, de 22 de junio de 2020, que la compañía MEGADATOS S.A. se establece:

“...en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debí permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción (...)

Sin embargo, nuestro contrato de adhesión registrado por Su Autoridad (FO/JUN2016), se establece taxativamente:

“CLAUSULA DÉCIMA PRIMERA...11.6.- Por decisión unilateral de acuerdo con la ley de defensa del consumidor, sin que haya multas o recargos para ello. Para el caso puntual de promociones, el ABONADO declara conocer que dichas promociones consideran un plazo mínimo de permanencia con el servicio de 24 meses para ser efectivas y permanecer vigentes, en tal virtud, en caso de una terminación anticipada del contrato, el ABONADO dejará de beneficiarse de dicho descuento, promoción o costo de instalación y por lo tanto se aplicarán las tarifas regulares por los servicios e instalación contratados. Por tal efecto en la última factura emitido al ABONADO, se reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado en base al valor real del mismo. (...)”

ANÁLISIS:

El Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, tiene su génesis en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, cuyo objetivo en el caso que nos ocupa, pretende **Verificar** que la operadora del SAI, MEGADATOS S.A., se encuentre respetando y cumpliendo con los derechos de los usuarios en la prestación del servicio contratado. De los documentos que constan en el expediente, se desprende que el administrado, si habría cumplido con la razón de ser del informe antes citado. De otro lado se puede advertir, que el administrado, por efectos de la promoción realizada, ha observado lo estipulado en la Cláusula Décima Primera, y por tanto no existiría una vulneración de los derechos adquiridos, como de las obligaciones asumidas por (el abonado) al servicio) de acceso a internet.

- **En las páginas 12 y 13 del escrito de contestación, el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A. manifiesta:**

(...) Una de las formas en las cuales se manejan las buenas prácticas desde MEGADATOS son el detalle de la información de los planes y promociones que son debidamente manejados y comunicados a través de nuestros canales oficiales, pues el tratamiento de las promociones y planes se las realiza dentro del marco regulatorio, con estricto cuidado sobre vulneraciones de derechos o violaciones normativas, tal como se refleja en el archivo adjunto al presente escrito (archivo Excel 201701-Promociones” planes y promociones) y lo más importante se toman en cuenta las condiciones establecidas denominadas “legales”, sección en la que al público y su Autoridad se establecen las estipulaciones, restricciones, condiciones y demás requisitos para conocimiento del cliente en estricto cumplimiento de la norma regulatoria, evitando de esta forma cada mes generar confusiones o malos entendidos por parte del consumidor final; en esta sección además claramente se indica el tiempo de permanencia mínimo alineado al contrato de adhesión autorizado y aprobado por su Autoridad y también que las únicas condiciones válidas entre el cliente y la empresa reposan en los contratos suscritos. (...)

El artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, describe y define a las promociones como incentivos de temporada o corto plazo, que dentro de un tiempo determinado, permiten a los usuarios conseguir ventajas técnicas, operativas y comerciales para equipos, tarifas o planes tarifarios con bonificaciones, descuentos, entre otros; además deben incluir siempre el plazo de duración, así como las características técnicas, operativas, comerciales, incluidas las restricciones a las que aplican, de ser el caso. Por otro lado, en torno a las condiciones generales suscritas a través de un contrato de adhesión, las cuales no son negociadas por el cliente ni tampoco pueden ser cambiadas unilateralmente, se encuentran reguladas claramente de forma ampliada y detallada en el Capítulo I denominado CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESION COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS, incluidas en la RESOLUCION ARCOTEL-2018-0716 desde el 18 de septiembre del año 2018, y

anteriormente establecidas en la Resolución TEL-204-10-CONATEL-2013 que incluía las "Condiciones Generales y Básicas para la Contratación de Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado. (...)"

ANÁLISIS:

De los documentos que versan en el expediente, así como de lo manifestado por el administrado se puede observar que de acuerdo con la naturaleza y el espíritu del artículo 63 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la "promoción" a la que se refiere el administrado cumple con el precepto previsto en el artículo antes referido, mismo que en su implementación ha previsto para el usuario en general entre ellos el (usuario-abonado) optar por una consecución de ventajas técnicas, operativas y comerciales, y donde al usuario se lo previene de que en el caso que su deseo de una terminación unilateral ocurriera antes de que se cumpliera antes de un determinado período de tiempo, y esto signifique no cumplir con los requisitos "mínimos" básicos, representaría a su vez otro tipo de obligaciones. Lo dicho se evidencia que el administrado habría cumplido con lo previsto en su título habilitante, así como habría observado los principios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como en el Reglamento a la Ley *ibídem*.

Por último, cabe anotar que el prestador del Servicio de Acceso a Internet, por la implementación de su tarifa habría permitido a los usuarios/abonados de dicho servicio optar por nuevas ventajas técnicas y comerciales, ajustando su comportamiento a un contrato con celebración anterior con el estado, (contrato de adhesión), mismo que por su naturaleza no es susceptible de negociación alguna, entre el Prestador del Servicio de Acceso a Internet y sus usuarios/abonados. (...)"

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

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-055** dictada el miércoles 16 de septiembre de 2020, a las 11h30, legal y debidamente notificada través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0159-OF de 16 de septiembre de 2020, al correo electrónico: juridico@netlife.net.ec el 16 de septiembre de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1446-M** de 29 de septiembre de 2020, e indica:

"(...) ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 DE 28 DE AGOSTO DE 2020 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MEGADATOS S.A - PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO DE PRUEBAS.- Quito, miércoles 16 de septiembre 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-CZO2-2020-1362-M, de 15 de septiembre de 2020; y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019.- **DISPONGO.- PRIMERO: a)** Incorpórese al expediente el Oficio de Notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0145-OF de 31 de agosto de 2020, mismo que contiene la entrega del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024, recibido por el señor Rodolfo Burgos, con fecha 01 de septiembre de 2020; **b)** Incorpórese al expediente la contestación efectuada por el Prestador, MEGADATOS S.A, mismo que fuere ingresado con Documento No: ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de pruebas 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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

(último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a)** Envíese atento Memorando y solicítase al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791287541001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Art. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de Títulos Habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: "(...) **7.** Suministrar al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones información inexacta o incompleta sobre aspectos que estos hayan solicitado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y sus reglamentos.(...)"; **b)** Solicítase 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, MEGADATOS S.A, identificada con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791287541001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet; **c)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente trámite, previo a 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 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 administrativo y se pronuncien sobre los hechos, descargos y pruebas que se hubieren presentado por el Prestador, MEGADATOS S.A, adicional realice un análisis de atenuantes y agravantes, la presentación de los informes correspondientes deben ser realizados una vez que se termine el término de prueba asignado al Prestador. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo.- **CUARTO:** Notifíquese al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en la calle Núñez de Vela E3-13 y Av. Atahualpa. Edf. Torre del Puente y a las direcciones de correo electrónico: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec. Sé encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, Se le recuerda que la información en formato digital puede enviarse a la dirección de correo electrónico gestion.documental@arcotel.gob.ec;.- **Cumplase y notifíquese.-**

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-070** dictada el lunes 19 de octubre de 2020, a las 10h15, legal y debidamente notificada través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0192-OF de 19 de octubre de 2020, a los correos electrónicos: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec el 19 de octubre de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y recibida de forma física por la señora Fanny Revelo, el 19 de octubre de 2020. hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1607-M** de 23 de octubre de 2020, e indica:

"(...) ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 DE 28 DE AGOSTO DE 2020 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MEGADATOS S.A.- PROVIDENCIA DE CIERRE DEL TÉRMINO DE PRUEBAS.- Quito, lunes 19 de octubre de 2020, a las 10h15.- 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-CZO2-2020-1362-M, de 15 de septiembre 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, MEGADATOS S.A. 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.- **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 (COA); 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, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del Procedimiento Administrativo.-; **TERCERO:** Notifíquese al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha a las direcciones de correo electrónico: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec; Se encarga 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-2020-076** dictada el lunes 26 de octubre de 2020, a las 13h30, legal y debidamente notificada través del Sistema Documental Quipux mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0207-OF de 26 de octubre de 2020, a los correos electrónicos: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec el 26 de octubre de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y recibida de forma física por la señora Fanny Revelo, el 27 de octubre de 2020.; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1629-M** de 28 de octubre de 2020, e indica:

“(…) ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 DE 28 DE AGOSTO DE 2020 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MEGADATOS S.A.- PROVIDENCIA.- Quito, lunes 26 de octubre de 2020, a las 13h30.- 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-CZO2-2020-1362-M, de 15 de septiembre de 2020; y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019.- **DISPONGO.- PRIMERO:** De acuerdo a lo establecido en el Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, se pone en conocimiento del Prestador, (...) el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre de 2020 y el **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166** de 22 de octubre de 2020, a fin de que se pronuncie sobre los mismos en el término de tres (3) días contados a partir de la notificación de la presente Providencia. - **SEGUNDO:** Notifíquese al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha a las direcciones de correo electrónico: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec; Se encarga 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-2020-078** dictada el viernes 30 de octubre de 2020, a las 13h30, legal y debidamente notificada través del Sistema Documental Quipux mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0213-OF de 30 de octubre de 2020, a los correos electrónicos: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec el 26 de octubre de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la, e indica:

“(…) ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 DE 28 DE AGOSTO DE 2020 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, MEGADATOS

S.A.- PROVIDENCIA.- Quito, viernes 30 de octubre de 2020, a las 13h30.- 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-CZO2-2020-1362-M, de 15 de septiembre de 2020; y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019.- **DISPONGO.- PRIMERO:** Agréguese al expediente respectivo el escrito del Prestador, MEGADATOS S.A, ingresado a la ARCOTEL, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-014889-E de 28 de octubre de 2020 y presentado dentro del término legal concedido para el efecto,.- **SEGUNDO:** Notifíquese al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha a las direcciones de correo electrónico: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec; Se encarga 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 No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-055** dictada el miércoles 16 de septiembre de 2020, a las 11h30, constan en el expediente los siguientes documentos y actuaciones procedimentales:

- Mediante **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1401-M** de 21 de septiembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, la información de ingresos totales por servicio del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., identificado con Registro Único de Contribuyentes No. 1791287541001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.
- Mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1402-M** de 21 de septiembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que se sirva elaborar un Informe Técnico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1403-M** de 21 de septiembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que se sirva elaborar un Informe Jurídico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Mediante **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1414-M** de 24 de septiembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, 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, MEGADATOS S.A, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- Mediante **memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-1743-M** de 24 de septiembre de 2020, la 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 22 de septiembre de 2020, se informa que para el Prestador MEGADATOS S.A., no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020. (...)"

- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-0937-M** de 27 de septiembre de 2020, comunica que:

“(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía MEGADATOS S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791287541001, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2019, en el cual se encuentra el siguiente rubro que corresponde a los ingresos por el Servicio de Acceso a Internet:

DETALLE	TOTAL INGRESOS
Servicios de Valor Agregado	102.290.229,19
TOTAL INGRESOS	102.290.229,19

Fuente: MEGADATSO S.A. Formulario de Homologación de Ingresos, costos y gastos Resolución ARCOTEL2015-0936

Para constancia de lo expuesto se adjunta, copia del Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2019, mismo que fue ingresado a esta Agencia con documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-004969-E. (...)”.

- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre 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, MEGADATOS S.A, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024, en el cual concluye que:

*“(...) Con base en el análisis expuesto se considera que la compañía MEGADATOS S.A. **DESVIRTUALIZA TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, Acto que se inició a partir de lo concluido en el Informe Técnico Informe de Control Técnico No. IT CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019 que indica: “Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018.”; ya que si bien en el mencionado oficio de MEGADATOS S.A. no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, dichas condiciones son generales, fijas (no corresponden a una promoción) y forman parte del contrato de adhesión del prestador cuyo modelo fue remitido a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso No. ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016. (...)”*

- A través del **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166** de 22 de octubre 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 técnico presentadas por el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024, en el cual concluye que:

“(...) Del expediente del Procedimiento 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 el Informe Técnico No. IT-CCDSCT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, hechos que han sido contrastados mediante la emisión del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429 de 19

de octubre de 2020 el cual concluye manifestando que, “(...) Con base en el análisis expuesto se considera que la compañía MEGADATOS S.A. **DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, Acto que se inició a partir de lo concluido en el Informe Técnico Informe de Control Técnico No. ITCCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019 que indica: “(...) Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018. (...)”; ya que si bien en el mencionado oficio de MEGADATOS S.A. no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, dichas condiciones son generales, fijas (no corresponden a una promoción) y forman parte del contrato de adhesión del prestador cuyo modelo fue remitido a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso No. ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016.

Conforme con los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, de acogerse el Informe Técnico No. IT-CCDSCT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, así como de los fundamentos de hecho y de derecho expuestos en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 emitido el 28 de agosto de 2020; se recomienda al Órgano Instructor, acoja el Informe Jurídico precedente, y se ser el caso, la Función Instructora del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emita el dictamen que corresponda, para lo cual se estima pertinente se observe lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dispone: (...) 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. (...).

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

- El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, mediante escrito ingresado a la ARCOTEL, **Documento No: ARCOTEL-DEDA-2020-014889-E** de 28 de octubre de 2020, en atención a la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-076 de 26 de octubre de 2020, a las 13h30 notificada el día 26 de iguales mes y año, se manifestó respecto al **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre de 2020 y al **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166** de 22 de octubre de 2020, realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020.

El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, manifiesta lo siguiente:

“(...) Por lo manifiesto, respecto de su **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-076**, de 26 de octubre de 2020, del **INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-166**, de 22 de octubre de 2020 y del **INFORME DE CONTROL TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-1429**, de 19 de octubre de 2020, se establece y concluye que mi Representada no ha incurrido en ningún tipo de infracción que contravengan a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento y normas supletorias que generen ningún tipo de afectación en el mercado ni a abonados.

Además, considerando que la Constitución de la República del Ecuador consagra entre las garantías básicas de la seguridad jurídica y el debido proceso, entre los cuales se debe

destacar el derecho a la presunción de inocencia de toda persona a ser tratado como tal mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución dictada en firme de acuerdo con la verdad material del hecho detectado, al NO haberse confirmado al momento la comisión de la presunta infracción, esto como fruto de la doctrina en materia administrativa, llamada "IN DUBIO PRO ADMINISTRADO" que consiste en que en caso de duda razonable, esta circunstancia debe entenderse a favor del procedimentado.(...)"

Referente al pronunciamiento por parte del Prestador sobre el contenido del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429 de 19 de octubre de 2020 y al Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166 de 22 de octubre de 2020 realizados por la Coordinación Zonal 2, se ratifica lo analizado desde el punto de vista técnico y jurídico por parte de las Áreas Técnica y Jurídica respectivamente de la Coordinación Zonal 2. Cabe mencionar que los informes en mención sirven de insumo para realizar este Dictamen, los mismos tiene carácter no vinculante y su contenido pretende aportar elementos de opinión o juicio, para la formación de la voluntad administrativa y puede ser o no considera por la Función Sancionadora al momento de emitir la Resolución respectiva.

5.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-1429 DE 19 DE OCTUBRE DE 2020

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre 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."**

En el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, mediante el cual MEGADATOS S.A. da contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, el prestador no admite el cometimiento de la infracción y tampoco ha remitido a la ARCOTEL un plan de subsanación alguno, por lo tanto, no se configura la circunstancia atenuante 2.

- 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, se considera que no existió subsanación integral alguna por parte del Prestador, por lo tanto, no se configura la circunstancia atenuante 3.

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

El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece:

“(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de 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. (...)”

Sin embargo, MEGADATOS S.A. no comunicó haber ejecutado mecanismos y acciones tecnológicas a través de los cuales solucione o repare un daño técnico con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no amerita el análisis de reparación integral según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no se considera la circunstancia 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, la compañía MEGADATOS S.A. 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 que MEGADATOS S.A. haya incurrido en esta agravante.

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

Al respecto, se considera que el prestador de SAI MEGADATOS S.A. no obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

7. RECOMENDACIÓN. -

Conforme el análisis realizado se recomienda a la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que considere el análisis de atenuantes y agravantes presentado. (...)”

5.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-166 DE 22 DE OCTUBRE DE 2020.

En el **Informe jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-166** de 22 de octubre de 2020, se realiza un análisis jurídico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de fecha 28 de agosto 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-2020-024 de 28 de agosto 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 de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1414-M**, solicitó al 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 MEGADATOS S.A., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-1743-M** de 24 de septiembre 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 22 de septiembre de 2020, se informa que para el Prestador MEGADATOS S.A., no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020. (...)". (Lo subrayado me pertenece). Por tanto, se deberá contar con esta atenuante en 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; de allí que conforme se desprende de los documentos que reposan en el expediente administrativo sancionador, se analiza así: Las infracciones y sanciones deben estar conforme a los principios de legalidad, irretroactividad, tipicidad y proporcionalidad que se engloban dentro del procedimiento administrativo sancionador. En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante Informe de Control Técnico No. IT-CCDSCT-2019-0083 de IT-CCDS-CT-2019-0083, imputada al Prestador del Servicio de Acceso a Internet MEGADATOS S.A., que dio origen al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020 por la misma infracción, Se considera que no existe un carácter continuado de la conducta infractora, lo que debe ser considerado como una circunstancia agravante. (Lo subrayado me pertenece). (...)”

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

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, No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024; se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

Art. 117.- Infracciones de primera clase. - (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...) **7. Suministrar al Ministerio rector de las telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que estos hayan solicitado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y sus reglamentos (...).**

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

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

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

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

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

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

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

“Artículo 130.- Atenuantes.

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

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

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

Artículo 131.- Agravantes. -

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. (...)

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS. -

En el presente caso, esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, no ha dispuesto medidas cautelares. (Establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo).

9. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN. -

El **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2020-037** de 30 de octubre de 2020, suscrito por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, indica:

“(...) Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen los siguientes atenuantes y agravantes:

Referente a los atenuantes:

Atenuante 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 de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1414-M**, solicitó al 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 MEGADATOS S.A., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-1743-M** de 24 de septiembre 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 22 de septiembre de 2020, se informa que para el Prestador MEGADATOS S.A., no se han registrado Procedimientos Administrativos Sancionadores tipificados en el artículo 118, letra b, numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020. (...)”*

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto, se considera la circunstancia como atenuante.

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.”

En el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012289-E de 11 de septiembre de 2020, mediante el cual el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A. da contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, el prestador no admite el cometimiento de la infracción y tampoco ha remitido a la ARCOTEL un plan de subsanación alguno; por lo tanto, no se configura la circunstancia atenuante.

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, se considera que no existió subsanación integral alguna por parte del Prestador; por lo tanto, no se configura la circunstancia atenuante.

Atenuante 4: “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”

El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece:

“Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de 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. (...)”.

Sin embargo, MEGADATOS S.A. no comunicó haber ejecutado mecanismos y acciones tecnológicas a través de los cuales solucione o repare un daño técnico con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no amerita el análisis de reparación integral según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto, no se considera la circunstancia atenuante.

Referente a los agravantes:

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 Prestador, MEGADATOS S.A., no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante, por lo que técnicamente no se considera esta circunstancia agravante.

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 Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., no obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción; por lo tanto, no se debe considerar esta circunstancia agravante.

Agravante 3. “El carácter continuado de la conducta infractora”

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que conforme se desprende de los documentos que reposan en el expediente administrativo sancionador, se analiza así: Las infracciones y sanciones deben estar conforme a los principios de legalidad, irretroactividad, tipicidad y proporcionalidad que se engloban dentro del procedimiento administrativo sancionador. En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante Informe de Control Técnico No. IT-CCDSCT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, imputada al Prestador del Servicio de Acceso a Internet MEGADATOS S.A., que dio origen al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020 por la misma infracción, Se considera que no existe un carácter continuado de la conducta infractora, Por lo tanto, no se debe considerar esta circunstancia agravante.

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083** de 02 de septiembre de 2019 que concluye:

- “La usuaria Karina Astudillo contrató, el plan “Starter” de 20Mbps, con la operadora MEGADATOS S.A. el 14 de febrero de 2018, por un valor mensual de USD. \$ 34,99 + IVA y accedió a la promoción notificada a la ARCOTEL con oficio MD-005-2018 que constaba de instalación sin costo y descuento del 45% en las 4 primeras.
- El 14 de febrero de 2019, la Sra. Karina Astudillo cancelo el servicio de acceso a Internet contratado, por lo que, la operadora emitió la factura Nro. 001-011-008718646 con un valor total de \$ 164,92: \$47,25+ iva son por descuento a la tarifa del servicio de acceso en las primeras facturas y \$100 + iva que corresponde al valor completo de instalación. Sin embargo, de acuerdo a la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, MEGADATOS S.A., debía cobrar el promocional del tiempo restante; es decir, USD \$ 50 + IVA.
- Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. (...)”

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre de 2020, se concluye que:

“Con base en el análisis expuesto se considera que la compañía MEGADATOS S.A. **DESVRTÚA TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, Acto que se inició a partir de lo concluido en el Informe Técnico Informe de Control Técnico No. IT CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019 que indica: “Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018.”; ya que si bien en el mencionado oficio de MEGADATOS S.A. no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, dichas condiciones son generales, fijas (no corresponden a una promoción) y forman parte del contrato de adhesión del prestador cuyo modelo fue remitido a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso No. ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016. (...)”

Acogiendo el análisis y conclusión del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429 de 19 de octubre de 2020 realizado por el Área Técnica de la coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el sentido de que **el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020** en el que a través del Informe de Control Técnico No. IT CCDS-CT-2019-0083 de 2 de septiembre de 2019 indicó que: “(...) Se remita a la Coordinación Zonal 2 y en caso de considerarlo pertinente se inicie un Proceso Administrativo Sancionatorio, debido a que MEGADATOS S.A. no habría entregado a la ARCOTEL información completa en la notificación efectuada por la operadora con el oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018. (...)”; dentro de la instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador se ha verificado que si bien en el mencionado Oficio de MEGADATOS S.A. no consta, entre las condiciones para acceder a la promoción, que el usuario deba permanecer un plazo mínimo con el servicio de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario deba realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción, dichas condiciones son generales, fijas (no corresponden a una promoción) y forman parte del contrato de adhesión del prestador cuyo modelo fue remitido a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con oficio MD-017-2016 de 20 de junio de 2016, ingreso No. ARCOTEL-DGDA-2016-009879-E y registrado con Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2016-0247 de 13 de octubre de 2016.

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024** de 28 de agosto 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 no sancionar al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **MEGADATOS S.A.**, al verificarse que no existió responsabilidad en el hecho señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 de 02 de septiembre de 2019, reportado con Memorando No. ARCOTEL-CCON-2019-1101-M de 02 de septiembre de 2019 y que se resuelva archivar el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020.

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. (...)”

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 Ibídem.

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 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. 249** de 08 de septiembre 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 a la Mgs. MARIA TERESA AVILES BURBANO en calidad de DIRECTORA TÉCNICA 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

MEMORANDOS EMITIDOS POR LA ARCOTEL

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 por el cual, el entonces 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 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-CZO2-2020-1295-M** de 31 de agosto de 2020 por el cual, el entonces Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica:

"(...) Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019, se designó al MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez como "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES" de la Coordinación Zonal 2, el servidor se acogerá a sus vacaciones desde el 01 de septiembre de 2020 hasta el 15 de septiembre de 2020. Ante lo mencionado, en mi calidad de Director Técnico Zonal de la Coordinación Zonal 2, nombrado por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL mediante acción de personal No. 210 de 31 de julio de 2020, dispongo la designación temporal desde el 01 de septiembre de 2020 hasta el 15 de septiembre de 2020 inclusive, al Sr. **Ing. Juan Carlos Campoverde Ganchala**, Profesional Técnico 1 de la Coordinación Zonal 2, como **Responsable del Cumplimiento de la Función Instructora de 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. (...)"

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M** de 15 de septiembre de 2020 por el cual, la Directora Técnica Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica:

*"(...) Una vez que el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, Profesional Técnico 1 de la Coordinación Zonal 2, retornó de sus vacaciones, en referencia al **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 en el que se le designó como "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES" de la Coordinación Zonal 2, en mi calidad de Directora Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, nombrada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL mediante Acción de Personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, dispongo que, a partir del 16 de septiembre de 2020, el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, continúe como Responsable del Cumplimiento de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en concordancia a lo indicado en el Artículo 3 de la **Resolución ARCOTEL-2019-0682** de 27 de agosto de 2019, expedida por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y a lo establecido en el Artículo 248 del Código Orgánico Administrativo (COA) el mismo que señala: "(...) **Art. 248.- Garantías del procedimiento.** El ejercicio de la potestad sancionadora requiere procedimiento legalmente previsto y se observará: (...) 1. En los procedimientos sancionadores se dispondrá la debida separación entre la función instructora y la sancionadora, que corresponderá a servidores públicos distintos (...)"*

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-2020-037** de 30 de octubre 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 **DESVIRTUALADO** la existencia del hecho atribuido al Prestador del Servicio de Acceso a Internet MEGADATOS S.A., en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024** de 28 de agosto de 2020, así como la existencia de su responsabilidad, en relación a:

- *"La usuaria Karina Astudillo contrató, el plan "Starter" de 20Mbps, con la operadora MEGADATOS S.A. el 14 de febrero de 2018, por un valor mensual de USD. \$ 34,99 + IVA y accedió a la promoción notificada a la ARCOTEL con oficio MD-005-2018 que constaba de instalación sin costo y descuento del 45% en las 4 primeras.*
- *El 14 de febrero de 2019, la Sra. Karina Astudillo cancelo el servicio de acceso a Internet contratado, por lo que, la operadora emitió la factura Nro. 001-011-008718646 con un valor total de \$ 164,92: \$47,25+ iva son por descuento a la tarifa del servicio de acceso en las primeras facturas y \$100 + iva que corresponde al valor completo de instalación. Sin embargo, de acuerdo a la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, MEGADATOS S.A., debía cobrar el promocional del tiempo restante; es decir, USD \$ 50 + IVA.*
- *Se evidencio, que con oficio MD-005-2018 de 30 de enero de 2018, MEGADATOS S.A., notificó a la ARCOTEL información incompleta respecto a las tarifas promocionales vigentes del 01 al 28 de febrero de 2018; en vista de que, en la notificación, no se informa que para acceder a la promoción el usuario debía permanecer un plazo mínimo de 24 meses y que en caso de una permanencia menor el usuario debe realizar la devolución de los beneficios que obtuvo con la promoción. (...)"*

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto 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-2020-037** de 30 de octubre de 2020, emitido por Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 2.- DECLARAR, que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., **HA DESVIRTUADO** el incumplimiento de la obligación reportado en el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083** de 02 de septiembre de 2019, ratificado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1429** de 19 de octubre de 2020; hecho que dio origen a la expedición del Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024** de 28 de agosto de 2020.

Artículo 3.- DISPONER, el **archivo** del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024 de 28 de agosto de 2020, por lo que se ha verificado que no existió responsabilidad en el hecho señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0083 que dio origen al **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-024** de 28 de agosto de 2020.

Artículo 4.- DISPONER, al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., que observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, normativa vigente y lo determinado en su Título Habilitante.

Artículo 5.- NOTIFICAR, al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, MEGADATOS S.A., en la calle Ñaquito / Núñez de Vela E3-13 y Atahualpa, Edificio Torre del Puente en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha y a las direcciones de correo electrónico: jralcivar@netlife.net.ec; juridico@netlife.net.ec; así como a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

Notifíquese y Cúmplase. -

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 12 de noviembre de 2020.

ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES