

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2021-008**  
**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. NOMBRES Y APELLIDOS DEL PRESUNTO RESPONSABLE.**

Los datos generales del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, representado legalmente por el señor Marco Antonio Campos García son:

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

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI): tomado el 11 de febrero de 2021 de:  
<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

**1.2. TÍTULO HABILITANTE.**

Con fecha 26 de agosto de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre: la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008.

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

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

- Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M** de 04 de julio de 2018, a través del cual, el Coordinador Técnico de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento del Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, que:

*“(...) Adjunto al presente el informe técnico No. IT-CCDS-AT-1018-012 de fecha 4 de julio de 2018, relacionado a validar que la operadora CONECEL S.A. esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a Publicidad de los Abonados/Clientes Y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos, a fin de que se adopten las acciones administrativas que consideren pertinentes en su jurisdicción.*

*A continuación, se procede a remitir la siguiente recomendación y conclusión del Informe Técnico señalado: (...)*

### **“7. CONCLUSIÓN**

*Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH.*

*(...)*

*Adicionalmente, es necesario mencionar que las acciones requeridas tienen un tratamiento a nivel nacional, ya que la validación señalada fue ejecutada con este alcance. (...).”*

## 2.2. FUNDAMENTO DE HECHO

- **Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, en el cual, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL concluye:

### **“(...) 7. CONCLUSIÓN**

*Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH. (...).”*

- En el **Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0023** de 18 de noviembre de 2019, referente al caso materia del Procedimiento Administrativo Sancionador materia de análisis se concluye:

### **“(...) 6.- CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN. –**

*Por lo anotado en consideración con lo que determina el artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, se debe proceder a notificar con todo lo actuado al inculcado y luego iniciar un nuevo Procedimiento Administrativo, ordenando al Área Jurídica el **archivo del***

**Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-024**, de 17 de septiembre de 2019 y disponiendo la reproducción de las siguientes piezas procesales:

- **Informe de Control Técnico IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, en donde se determinan presuntos incumplimientos a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y al Título habilitante suscrito entre el Estado Ecuatoriano y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL.
- **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M**, de 04 de julio de 2018, que contiene a realizar un análisis si la operadora CONECEL S.A., habría o no bloqueado los mensajes masivos de publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que así lo hayan solicitado.
- **Oficio GR-01474-2019** de 07 de octubre de 2019, cursado por el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL al Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, ingresado con número de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2019-016416-E de 07 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CZO2-2019-1557-M** de 15 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CZO2-2019-1558-M** de 15 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CZO2-2019-1600-M** de 22 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CTDG-2019-0782-M** de 24 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CZO2-2019-1615-M** de 24 de octubre de 2019.
- **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1204** de 24 de octubre de 2019.
- **Memorando ARCOTEL-CCON-2019-1383-M** de 25 de octubre de 2019. (...)"

## 2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé en el Título XIII, correspondiente al Régimen Sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

(...)

### **TÍTULO III**

#### **DERECHOS Y OBLIGACIONES**

(...)

### **CAPÍTULO II**

#### **Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones**

(...)

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

(...)

**24.** A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario.

(...)

**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:

(...)

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

(...)

**17.** No limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador

de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio.” (...) (Lo subrayado me pertenece).

- **CONTRATO DE CONCESIÓN SUSCRITO ENTRE EL CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL Y EL ESTADO ECUATORIANO**

En el Contrato de Concesión suscrito entre la Operadora CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL y el Estado Ecuatoriano el 26 de agosto de 2008, se establece lo siguiente:

“(…) CUARENTA Y UNO PUNTO DOCE. - En cualquier momento el Cliente podrá solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos.

CUARENTA Y UNO PUNTO TRECE. - La Sociedad Concesionaria se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Cliente. (...)” (Lo subrayado y en negrilla me pertenece)

## 2.4. PRESUNTA INFRACCIÓN

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, el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018, al determinar la conducta del Prestador, hace que se determine un posible incumplimiento que se considera se asimilaría al siguiente articulado:

“(…) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase.

(...)

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

(...)

**16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...).”

## 2.5. ACTO DE INICIO

El Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, se puso en conocimiento del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0309-OF de 04 de diciembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que

fuere recibido por el señor Martín Avilés, con la misma fecha, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende del Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1952-M de 10 de diciembre de 2019.

En el citado Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 se consideró en lo principal lo siguiente:

“(...)

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

*Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:*

*Una vez que se ha recibido el **Dictamen No. ARCOTEL-DTZ-CZO2-D-2019-0023** de 18 de noviembre de 2019, y contando con los hallazgos del **Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, además de lo determinado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1204** de 24 de octubre de 2019; se cree procedente en respaldo del derecho de los usuarios, clientes / abonados así como en respaldo de los principios del servicio como son la eficiencia, calidad y continuidad del mismo, adoptar medidas que permitan corregir las conductas o evitar que las mismas se repitan.*

*Es necesario manifestar que de conformidad con la Constitución de la República, las telecomunicaciones son consideradas un servicio público, (artículo 314), se considera un sector estratégico (artículo 313, inciso final); y, se considera un derecho (Art. 66 numeral 25), por lo tanto la provisión del servicio y el cumplimiento de las obligaciones constantes en la Constitución y la Ley, deben someterse a principios que deben ser observados por todos los funcionarios públicos encargados de la regulación y control de estos servicios y derechos, así como por parte de los prestadores del servicio, sus concesionarios o delegatarios (Art. 11 numeral 9).*

*Sin embargo de lo anterior, al ser las telecomunicaciones un servicio público y de conformidad con lo que dispone el artículo 261 del Régimen de Competencias de la Constitución de la República, el Estado Central tiene competencia exclusiva sobre el régimen de telecomunicaciones, como consta del numeral 10, por lo tanto, la prestación del servicio concesionado, autorizado o delegado tiene que estar bajo el control y regulación de las autoridades competentes.*

*De conformidad con lo anotado anteriormente se ha demostrado que esta autoridad ha actuado con competencia, en tal virtud se debe proceder a la emisión del acto de apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador y abrir la etapa de instrucción para determinar la existencia de la infracción y la responsabilidad del Prestador en la conducta descrita en el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 que indica: “(...) Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH. (...)”; de esta manera el prestador habría inobservado lo establecido en su Contrato de Concesión de 26 de agosto de 2008 en los numerales cuarenta y uno punto doce y cuarenta y uno punto trece, además se encuentra contemplado en La Ley Orgánica de Telecomunicaciones como un Derecho de los abonados, clientes y usuarios en el Artículo 22, numeral 24 y dentro de las Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones en el Artículo 24, numerales 4 y 17.*

*En orden a los antecedentes y normas citadas, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se concluye que es conveniente iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador, por lo tanto se considera la presunta infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; que manifiesta:*

**“(...) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase.**

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

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)."

(...)

### **9. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.**

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo el **Informe Técnico** emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones **No. IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, mismo que fuere verificado en todas sus partes por el Coordinador Técnico de Control, y de **Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0023** de 18 de noviembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en su contra el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al haber presuntamente vulnerado las disposiciones antes citadas. En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y su responsabilidad, se dictará la Resolución sancionatoria correspondiente.

La competencia del infrascrito RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2, para emitir el presente ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR conforme lo señala expresamente el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, se encuentra contenida en el primer párrafo del artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en los artículos 10 y 81 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 10, número 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido por el Directorio de la Agencia mediante Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017; en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019; y, en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019. (...)."

## **3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.**

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

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso de escrito a la ARCOTEL, registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E** de 19 de diciembre de 2019, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, legal y debidamente notificado con oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0309-OF de 04 de diciembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por el señor Martín Avilés, con la misma fecha, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida por la Secretaría de la Función Instructora, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1952-M de 10 de diciembre de 2019.

- **En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039 de 20 de enero de 2021, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No.**

**ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019, indica lo siguiente:**

“(...)

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

**3.1 CONTESTACIÓN POR PARTE DEL PRESTADOR AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E DE 19 DE DICIEMBRE DE 2019**

**3.1.1. PARTE 1**

*En las páginas 2 y 3 del escrito de contestación de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se manifiesta textualmente lo siguiente:*

“(...)

**II.**

**DE LOS HECHOS**

*Su Despacho señala como fundamento de hecho del acto de inicio, las siguientes actuaciones administrativas:*

- *Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M de fecha 04 de julio de 2018, emitido por la Coordinación Técnica de Control, puso en conocimiento a la COZ2 el informe técnico No.IT-CCDS-AT-2018-012.*
- *Dicho informe concluye*  
*(...)*

**7. CONCLUSION.**

*Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH.*  
*(...)*

*Señor Instructor el presente informe concluye inculpando a mi representada por la **acción** de remisión de mensajes masivos a abonados, clientes o usuarios.*

- *Como parte de la motivación implementada por vuestro despacho, consta del presente acto el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1204, el cual concluye:*



COORDINACIÓN ZONAL 2  
INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1204

Quito, 24 de octubre de 2019

#### 4. CONCLUSIÓN

En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1557-M de 15 de octubre de 2019, se efectuó un análisis de los hechos y alegatos planteados por CONECEL en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-024 de 17 de septiembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, y con base en el análisis expuesto se considera que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-012 de 4 de julio de 2018, puesto que la operadora no demuestra que haya adoptado las debidas acciones para bloquear los 28.592 mensajes masivos no solicitados por Clientes y que fueron enviados por la plataforma SAT-PUSH en el período de agosto 2008 a febrero 2017; aun cuando dicha obligatoriedad está establecida en las cláusulas CUARENTA Y UNO PUNTO DOCE y CUARENTA Y UNO PUNTO TRECE de su Contrato de Concesión de 26 de agosto de 2008.

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-024 de 17 de septiembre de 2019.

*Señor Instructor el presente informe inculpa a nuestra representada sobre una omisión de haber adoptado acciones de bloqueo.*

- *Forma parte de los argumentos del acto de inicio notificado por vuestro despacho, el Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0782-M, contentivo del pronunciamiento de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes referente a los ingresos totales de CONECEL con relación al servicio móvil avanzado.*

*Informe sobre el que nos pronunciaremos en su momento oportuno.*

- *Adjunta igualmente el memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M, referente a validar que la operadora CONECEL esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a publicidad de los abonados, clientes y usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos. Memorando que pone en conocimiento a vuestro despacho del Informe Técnico No.IT-CCDS-AT-2018-012 el cual en su Alcance indica lo siguiente:*

#### 5. ALCANCE

Validar que la operadora CONECEL S.A. esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a Publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos considerando los servicios de Valor Agregado por medio mensajes masivos (canal SAT-PUSH), realizadas en el periodo de agosto de 2008 a febrero de 2017.

#### ANÁLISIS:

*Respecto de las actuaciones administrativas a las que hace alusión el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, es necesario analizar, no únicamente lo citado por la Operadora, sino íntegramente el contenido y los hallazgos de esos documentos y sus antecedentes como lo son, además de los Informes Técnicos IT-CCDS-AT-2018-012 e IT-CZO2-C-2019-1204, los Informes Técnicos IT-CCDS-AT-2018-006 e IT-CCDS-AT-2017-008, que son de conocimiento del Prestador, forman parte del antecedente y se encuentran incorporados en el expediente.*

*Ahora bien, para esclarecer lo expuesto, pese a que esto no es parte de la argumentación, es necesario tomar en consideración la normativa o norma materia de control sobre la cual se ejecutó la acción de control de lo cual se rescata lo siguiente:*

- **EL CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES suscrito entre el CONSORCIO**



ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL y el Estado Ecuatoriano el 26 de agosto de 2008, señala:

*“(...) CUARENTA Y UNO PUNTO DOCE. - En cualquier momento el Cliente podrá solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos.*

*CUARENTA Y UNO PUNTO TRECE. - La Sociedad Concesionaria se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Cliente. (...)”*

- *La Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida a través de Registro Oficial Nº 439 de 18 de febrero de 2015, establece en su Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios:*

*“(...) 24. A no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario. (...)”*

*En este sentido y partiendo de lo determinado en la normativa señalada se justifica que el alcance y objetivo(s) de los Informes Técnicos contengan o utilicen los términos: “validar o verificar el bloqueo de mensajes masivos”, “validar o verificar el envío de mensajes masivos”, “validar o verificar el envío de mensajes masivos desde la red de la operadora”, “validar o verificar la implementación de acciones para el bloqueo de mensajes masivos”, etc., y de la misma forma para establecer o detallar la conclusión con el hallazgo que se encuentra orientado a la norma a controlar; pues como se denota si se realiza un análisis íntegro de todo el contenido se tiene muy clara la orientación de la conclusión y por ende del hecho o hallazgo, independiente de la redacción que se le haya dado. En el presente caso, se debe tener muy presente, que el tema de fondo se relaciona a que abonados / clientes / usuarios recibieron mensajes masivos, remitidos (independiente del generador del contenido) desde la red de la Operadora del Servicio Móvil Avanzado del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL; entonces cabe aseverar que la conclusión del Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-012 guarda completa relación con el tema de fondo señalado ya que especifica que la operadora envió mensajes masivos (cabe señalar y/o aclarar que los mensajes masivos son enviados desde los elementos de red de la operadora del Servicio Móvil Avanzado del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL), y, de la misma forma la conclusión del Informe Técnico IT-CZO2-C-2019-1204 cuya redacción se orienta más hacia lo señalado en el contrato de concesión, y por ende derivan (del análisis integral del contenido de los documentos analizados) en que la operadora envió / permitió que se envíen / permitió que se cursen / no adoptó acciones para bloquear mensajes masivos a sus abonados / clientes / usuarios cuando éstos solicitaron no recibir este tipo de mensajes y se encontraban en “Lista Negra V2”.*

### **3.1.2. PARTE 2**

*En las páginas 10 a 12 del escrito de contestación de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, referente a “DE NUESTROS ALEGATOS” se manifiesta textualmente lo siguiente:*

*“(...)”*

- **DEL CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO NO. IT-CCDS-AT-2018-012 Y EL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SUBJETIVA**

*Señor Instructor, resumido los hechos en los cuales se presupone el cometimiento de una infracción administrativa y por consiguiente el deber de aplicar una consecuencia jurídica, es de nuestro interés supremo el exponer y analizar uno de los elementos que constituyen requisito sine qua non a fin de atribuir una consecuencia jurídica sancionatoria. Es en el ejercicio de este proceso inferencial, que su despacho evidenciará que CONECEL no puede ser imputado ni presuntamente, ya que no existen los elementos para atribuir responsabilidad*



administrativa y motivar antijuridicidad alguna por los supuestos hechos rescatados en el Informe Técnico No.IT-CCDS-AT-2018-012.

El informe *Ut supra*, señala

"2. 6.3.6 Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SA T-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en "Lista Negra V2"; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de mensajería Premium a través del canal SAT PUSH.

La afirmación realizada en el Informe Técnico No.IT-CCDS-AT-2018-012 - más aún cuando el INFORME DE AUDITORÍA literalmente indica que es "AL SERVICIO DE VALOR AGREGADO CON MENSAJES PREMIUM A CONECEL SA" - nos remite obligatoriamente al mercado Servicio de Valor Agregado (SVA) y no al Servicio Móvil avanzado (SMA), servicios que de conformidad con la Ley se ubican en regímenes absolutamente diferentes, y que en el caso de SVA la normativa lo define como **"un servicio de provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportadas en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija"**. (el resaltado me pertenece)

La inferencia arriba expuesta tiene tres grandes consecuencias, a) el titular que brinda el acceso a los contenidos enviados a usuarios, abonados y clientes, es el titular del SVA, quien, en el presente expediente sancionador, no es CONECEL sino el Integrador de SMS Premium, b) el monto sobre el cual debe la CZ02 calcular ante una presunta multa es sobre el SVA, conforme lo ordena el Artículo 122 de la LOT y c) los integradores deben tener un Título habilitante, conforme el Artículo 37 de la LOT y el artículo 4 y la ficha descriptiva de este servicio en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción contenido en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, vigente desde el 28 de marzo del 2016. La realidad técnica señor Instructor es que CONECEL frente a los integradores (titulares de SVA) no es más que el "dueto" o canal por el cual fluye el contenido cuando el usuario lo accede en las premisas del Integrador de SMS Premium, hecho que nos deslinda a priori de cualquier acción u omisión de un integrador.

Ahora bien, en el informe técnico No.IT-CCDS-AT-2018-012, se aduce que CONECEL "remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes y usuarios, solicitaron no recibirlos" afirmación que contiene algunos errores insubsanables que evidenciamos así:

- CONECEL "remitió dichos mensajes"; señor Instructor, tal y como puede evidenciarse con los códigos desde donde se originaron los 28.592 mensajes que erróneamente le son imputados a mi Representada, los agentes económicos que remiten dichos mensajes son: XURPAS, BEMOBI, LINK MOBILE LINKMBL S.A. y Huawei (Integradores de SMS Premium) los que por mandato de la Ley y regulación deben contar con Título Habilitante, siendo los responsables directos del envío o remisión en las condiciones que establece la Ley para tal efecto. En el Anexo 8 se presenta la distribución de los 28.592 mensajes que erróneamente han sido imputados a mi Representada, identificando con total caridad a los agentes económicos que remitieron dichos mensajes.

Tal como se indica en el artículo 37 de la LOT y en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, los integradores están en su obligatoriedad desde marzo del 2016 de obtener el Título Habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado; y que CONECEL por disposición expresa no lo debía obtener. Así también la Autoridad está en la competencia de sancionar a

estos Integradores en virtud de las letra a) de los artículos 117, 118 Y 119 de la LOT.

- El envío de los 28.592 mensajes de sat push son de propiedad exclusiva de los agentes económicos ut supra, por lo tanto, la titularidad del contenido y la acción de remisión, no es responsabilidad de CONECEL.

### **ANÁLISIS:**

El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA **PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO**, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES (destacado fuera del texto original), en el que se establece:

**(...) CAPÍTULO QUINTO: DERECHOS DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.- (...) CLAÚSULA VEINTICUATRO.- Otros títulos habilitantes y permisos.- Veinticuatro punto Uno.-** Títulos habilitantes no comprendidos en la Concesión.- La Sociedad Concesionaria tiene el derecho a solicitar otros títulos habilitantes para prestación de Servicios de Telecomunicaciones no previstos en este Contrato, debiendo cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Legislación Aplicable.- **Veinticuatro punto Dos.-** Dada la naturaleza de este Contrato, la Sociedad Concesionaria no requerirá la obtención de permisos para la prestación de Servicios de Valor Agregado con la plataforma del Servicio Móvil Avanzado (SMA).-(...)" (subrayado fuera del texto original)

**(...) CAPÍTULO NOVENO: RÉGIMEN DE PROTECCIÓN DEL USUARIO.- CLAÚSULA CUARENTA Y UNO.- Derechos de los Usuarios.- Cuarenta y Uno punto Uno.-** En la prestación de los servicios, la Sociedad Concesionaria respetará los derechos de los Usuarios que fueren previstos en el contrato de adhesión, en este Contrato y en el Ordenamiento Jurídico Vigente, será responsable por las acciones que se deriven de la trasgresión a dichos derechos en la prestación de tales servicios, así como por las condiciones deficientes de los productos y servicios que se ofrezcan.-(...)  
**Cuarenta y Uno punto Doce.-** En cualquier momento el Cliente podrá solicitar por cualquier medio, sin costo alguno, la suspensión para la recepción de mensajes masivos.- **Cuarenta y Uno punto Trece.-** La Sociedad Concesionaria se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Cliente.-(...)" (subrayado fuera del texto original)

Considerando que tanto en el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-012 como en el Informe Técnico IT-CZO2-C-2019-1204, sus conclusiones hacen mención al envío de mensajes masivos a través del canal o la plataforma "SAT-PUSH", es necesario incorporar al presente análisis el funcionamiento de esta plataforma, conforme consta en el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-006 (páginas 38 y 39), cuyo insumo o sustento relacionado a la plataforma en mención es la información entregada por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL según Acta de Inspección de 12 y 13 de diciembre de 2016, y Oficios GR-1061-2016 y GR-1990-2016, de lo que se tiene:

En el documento denominado "Esquema de suscripción TecnicoV12.3.pptx", en la diapositiva 5, se presenta el proceso de envío de campañas a través de la plataforma SAT-PUSH.

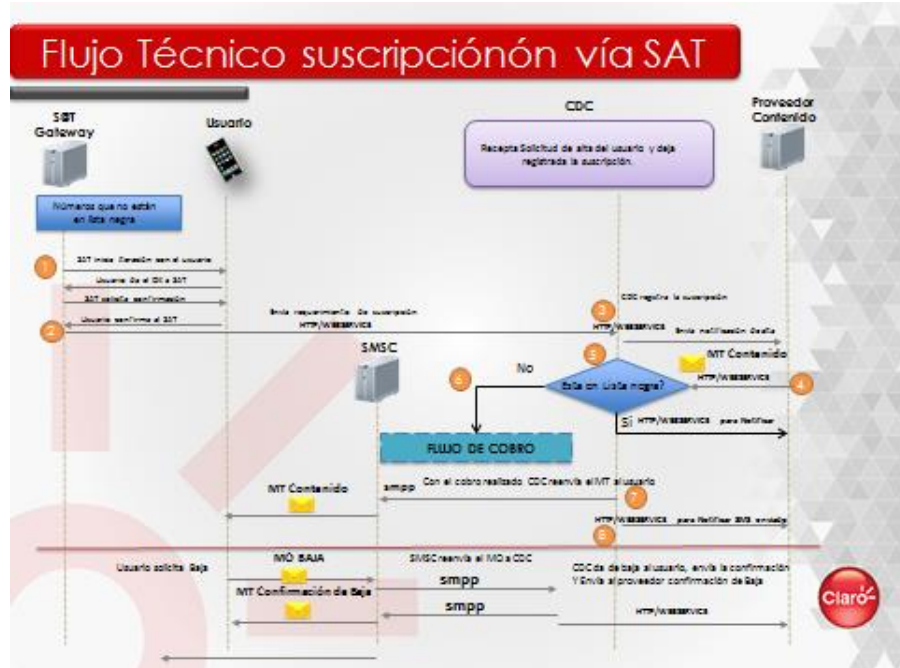


Imagen 1.-Esquema del proceso de envío de campañas masivas a través de la plataforma SAT-PUSH.

En el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-006 se señala que CONECEL S.A. expuso a través del Oficio GR-1061-2016 de 03 de junio de 2016, en relación al proceso de envío de campañas a través de la plataforma SAT-PUSH, lo que se transcribe textualmente a continuación:

“(…) 8.- Se incluye la validación del doble opt-in en el medio de la suscripción SAT (Esquema de suscripción Técnico- CD). Así mismo, en relación a este esquema es importante señalar que existen dos proveedores, los cuales son Cellpush y Gemalto. Ahora bien, como se manifestó para los casos en que la operadora inicia la oferta de servicios de mensajería Premium, es decir el usuario no genera la primera iteración, las campañas actualmente se realizan por medio de estas plataformas (SAT), en este aspecto **es importante destacar que los criterios involucrados para la generación de las campañas son las Modalidades de servicio (Pospago- Prepago)**. A continuación presentamos el proceso que se sigue para la generación de las campañas:

- a) Generar la BDD de clientes acuerdo a la modalidad del servicio, a la que se enviará la campaña.
- b) Subir la BDD de clientes a la plataforma SAT correspondiente.
- c) Se crea la campaña programada, configurando el nombre de la misma para su identificación y registro.
- d) Envío de la campaña configurada. (…). (Destacado fuera del texto original)

En el Informe Técnico IT-CCDS-AT-2018-006 (páginas 63 y 64) y en el IT-CCDS-AT-2018-012 (páginas 7 y 8), se hace referencia a las observaciones realizadas por CONECEL S.A. al Informe Técnico IT-CCDS-AT-2017-008 a través del Oficio GR-0735-2017 ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006269 el 24 de abril de 2017, en el que la Operadora señala textualmente:

“(…) 2.- Observación. Envío de Mensajes Masivos a través de la Plataforma SAT-PUSH a líneas que se encuentran en Listas Negras.

CONECEL, conforme a la solicitud de su Despacho, remitió la información de la lista negra actualizada a la fecha de su requerimiento, en esta lid, es importante concatenar que la obligatoriedad de mantener dicha lista se creó a partir de la expedición de la Resolución ARCOTEL-2017-0143 y su publicación en el Registro Oficial, sin perjuicio de aquella nuestra representada de manera proactiva de cara a un mejor servicio, ya la tenía implementada con ciertas

características, por lo que, es necesario tomar en cuenta lo informado por CONECEL al Equipo Auditor, sobre el funcionamiento y acciones que se ejecutan al ingresar las líneas a la mencionada lista, a continuación del extracto señalado:

Al momento que se ejecuta el Bloqueo de SMS Premium, sucede lo siguiente:

- Activa lista negra en CDC mediante un Web Service y esto es notificado al proveedor de contenido por Web Service.
- Cambia el estado del perfil de Charging Manager a BLOQUEADO.
- Estas acciones bloquean todo envío de contenido de los proveedores y por el lado de CM evita cualquier cobro de contenido premium.

En este sentido las acciones principales ejecutadas son básicamente las dos siguientes: i) Bloquea el cobro a aquellos contenidos que generan costo para el cliente, ya que el CM pasa a un estado de Bloqueado y ii) Bloquean el envío de contenido de los proveedores que mantienen costo en sus suscripciones, y entiéndase por contenido imágenes, texto, juegos, videos, u otros para el entretenimiento o aplicación del Usuario. Con esto queremos señalar que CONECEL ha aplicado la funcionalidad de la lista negra, conforme fue informada al Equipo Auditor, y a su vez se deben diferenciar las acciones antes detalladas versus los **hallazgos plasmados en el informe que se refieren primariamente a una funcionalidad de bloqueo de campañas que efectivamente aún esta pendiente de implementación.** (...)” (destacado fuera del texto original)

En base a lo expuesto se puede determinar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL como poseedor del Título Habilitante de Servicio Móvil Avanzado, y conforme al mismo, tiene la obligación de adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos, respetando los derechos del usuario / abonado / cliente; mensajes masivos cuyo contenido puede ser generado y/u originado por la misma Operadora o por terceros (llámese a estos integradores), pero para que lleguen a su destino requieren ser cursados por la red e infraestructura (elementos de red) del Operador del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL.

A esto se debe añadir situaciones expuestas por parte de la Operadora durante la Auditoría Técnica, respecto a la plataforma SAT-PUSH, como lo son:

- El hecho de que el criterio para la generación de las campañas (envío de mensajes masivos) son las modalidades de servicio (postpago - prepago), modalidad de servicio vinculada al Servicio Móvil Avanzado, lo que deriva en que los listados de usuarios a los que les llegarían los mensajes masivos son usuarios del Servicio Móvil Avanzado;
- El hecho de que dentro del proceso de generación de mensajes masivos vía SAT-PUSH el usuario no es el que realiza la primera interacción, además de que en este proceso el “proveedor de contenido” o “integrador” se incorpora al tercer (3) paso del flujo técnico del proceso; y,
- El hecho que señala que la funcionalidad de bloqueo de campañas se encuentra “pendiente de implementación”.

Por lo tanto, si bien la auditoría técnica se efectuó al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium, este servicio es provisto a través de la plataforma (red e infraestructura) del Servicio Móvil Avanzado y por tanto deriva en la responsabilidad del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, como operador del Servicio Móvil Avanzado, de que se hayan cursado / enviado / no se hayan adoptado acciones para el bloqueo de los 28.592 mensajes masivos SAT-PUSH desde su red hacia sus usuarios; ratificando en este punto lo actuado por parte de la ARCOTEL y lo determinado en los Informes Técnicos IT-CCDS-AT-2018-012 e IT-CZO2-C-2019-1204.

### 3.1.3 PARTE 3

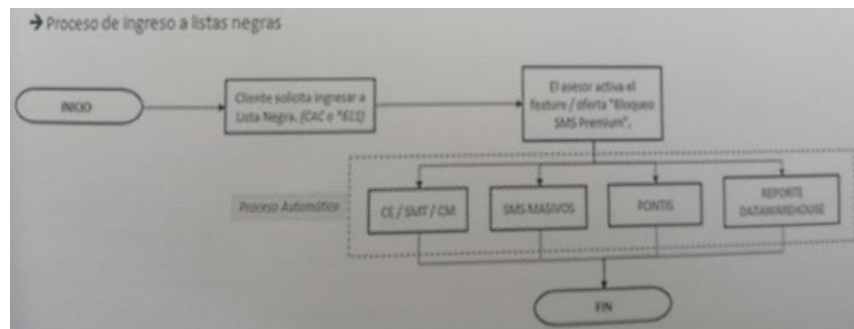
En las páginas 12 a 15 del escrito de contestación de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se señala:

“(…)

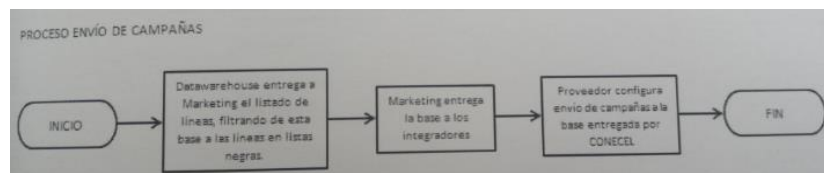
• **DEL COMPORTAMIENTO DE CONECEL FRENTE A LAS LISTAS NEGRAS**

Sin que esto implique responsabilidad alguna de CONECEL con respecto a la que tienen los Integradores de SMS Premium en el ámbito de las obligaciones legales derivadas de sus Títulos Habilitantes, es importante mencionar que proactivamente CONECEL ha adoptado medidas complementarias con el objeto de mejorar la experiencia de sus clientes. Al respecto, CONECEL ha implementado Listas Negras que han asegurado el bloqueo de mensajes no deseados en los envíos bajo su responsabilidad y deberían complementar los mecanismos de bloqueo bajo la responsabilidad de los poseedores de Títulos Habilitantes de SVA, garantizando además que bajo ninguna circunstancia se efectúen cobros a los números contenidos en dichas listas. El funcionamiento es el siguiente:

1. Abonado/Ciente solicita no recibir mensajes masivos con las características dispuestas en la Resolución ARCOTEL-2017-0143; se procede a la activación del Feature de bloqueo denominado "SMS Premium", en las plataformas de AXIS y HUAWEI.
2. Dicho feature se activa de forma automática en:
  - Plataformas de CDC/SMT y Charging Manager bloqueando todo tipo de cobro y el envío de contenidos propios, así como el de los proveedores que se hubiesen integrado a dicha plataforma. Entiéndase por contenido a imágenes, juegos, videos u otros para el entretenimiento o aplicación del usuario.
  - Reporte interno del área de Sistemas que es una base acumulada de los clientes en listas negras, misma que es compartida con demás áreas internas de manera que no se contacte al cliente por ningún otro medio.



Posteriormente y en los casos de campañas tercerizadas para productos propios, considerando el reporte interno de CONECEL, los números dentro de las listas negras se excluyen de la base utilizada para campañas a ser realizadas por terceros, es decir Integradores; no obstante lo indicado, las campañas realizadas por Integradores son de su entera responsabilidad, puesto que al ser enviadas directamente por éstos, mi Representada no tiene injerencia alguna. Durante este proceso los integradores son plenamente notificados de las líneas a las cuales CONECEL autoriza que se envíen las campañas.



Adicional a lo expuesto, vuestro despacho puede corroborar que CONECEL emite constantemente comunicaciones a los integradores titulares y responsables del Título habilitante de registro de Servicio de Valor Agregado, requiriéndoles un comportamiento adecuado conforme a la norma, a fin de precautelar derechos de usuarios, clientes y abonados, así remitimos capturas de pantalla de las cartas y comunicaciones remitidas a los integradores:

(...)

Lo evidenciado, expone de manera directa a su Despacho el comportamiento responsable de CONECEL con sus usuarios, clientes y abonados, referente al cumplimiento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las listas negras. Siendo de responsabilidad directa de los integradores poseedores del título habilitante de registro para el servicio de valor agregado el no envío de campañas a los clientes, abonados o usuarios que han solicitado no recibir las (...).

### **ANÁLISIS:**

Como se señaló y argumentó en el punto analizado anteriormente (3.1.2.), el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, sobre su plataforma del Servicio Móvil Avanzado, proporciona también el Servicio de Valor Agregado con mensajes Premium, cuyos contenidos son generados por la Operadora o por terceros (integradores), quienes efectivamente requieren en la actualidad de un título habilitante; sin embargo, para que estos mensajes lleguen a los usuarios deben ser cursados por la plataforma del Servicio Móvil Avanzado (red y/o infraestructura) de la Operadora, y aquí es donde se denota la responsabilidad del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en base a su título habilitante, respecto a los mensajes masivos enviados a sus usuarios pese a que solicitaron no recibirlos.

Si bien el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL menciona haber adoptado mecanismos para que los usuarios, que lo soliciten, no reciban mensajes masivos y que los mismos no les sean cobrados, es importante señalar que esta obligación de adoptar acciones para el bloqueo de mensajes masivos, se establece el 26 de agosto de 2008 en su contrato de concesión para la prestación del Servicio Móvil Avanzado y la muestra de mensajes masivos SAT PUSH analizada corresponde al periodo del 01 de octubre de 2016 al 31 de diciembre de 2016. En este sentido las medidas adoptadas por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL no estuvieron funcionando correctamente ya que en varios casos a los abonados / clientes / usuarios se les continuó enviando mensajes masivos pese a haber solicitado no recibirlos; junto a esto se debe considerar que en la operación de la plataforma SAT PUSH la primera interacción NO es generada por el abonado / cliente / usuario y que la Operadora del Servicio Móvil Avanzado admitió en una de sus comunicaciones (GR-0735-2017) que la funcionalidad de bloqueo de campañas (mensajes masivos) a usuarios que solicitaron no recibir este tipo de mensajes "**aún está pendiente de implementación**" (sic).

En este sentido, al exponer la obligatoriedad del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL como prestador y poseedor del título habilitante del Servicio Móvil Avanzado respecto al bloqueo de mensajes masivos a abonados / clientes / usuarios que solicitaron no recibir este tipo de mensajes, se considera el recalcar el análisis realizado en el numeral 3.1.2. y ratificar lo determinado en los Informes Técnicos IT-CCDS-AT-2018-012 e IT-CZO2-C-2019-1204.

### **3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA LUNES 21 DE DICIEMBRE DE 2020 A LAS 10H00**

El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en la Audiencia de Alegatos efectuada el día Lunes 21 de diciembre de 2020 a las 10H00, realiza una exposición en la que se explican los puntos indicados en el escrito presentado como contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador

E de 19 de diciembre de 2019, aspectos que han sido considerados en el análisis técnico realizado en el numeral 3.1. del presente Informe.

### 3.3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

En el escrito de contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, presentado el día jueves 19 de diciembre de 2019, mediante Oficio GR-01750-2019 de miércoles 18 de diciembre de 2019, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:

(...)

#### IV. DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA

(...)

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

- a) ANEXO 1: Poder N° P00200 (ANEXO 1) otorgado ante la Notaría Dra. María Tatiana García Plaza, N° 23 de Guayaquil, Ecuador.
- b) ANEXO 2: Oficio ARCOTEL-CCDS-2017-0250-OF
- c) ANEXO 3: Oficio GR-1605-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017 -014637-E.
- d) ANEXO 4: Oficio ARCOTEL-CCDS-2017-0263-OF
- e) ANEXO 5: Oficio GR-1645-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017 -014953-E.
- f) ANEXO 6: Mayores contables que contienen los ingresos del año 2018 correspondientes al Servicio de Valor Agregado. Contenido en CD en carpeta denominada "Mayores SVA"
- g) ANEXO 7: Cartas a integradores
- h) ANEXO 8: Archivo digital denominado "Distribución SMS" que contiene la distribución de los 28.592 mensajes enviados por terceros (no por CONECEL). (...)"

#### **ANÁLISIS:**

De las pruebas presentadas por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se observa que corresponden a documentos relacionados a: información económica o contable del Servicio de Valor Agregado con Mensajería Premium, comunicaciones a integradores (generadores de contenido) y distribución de mensajes remitidos; sin embargo, ninguno de estos datos requieren de análisis técnico puesto que su contenido no tiene un enfoque técnico como tal. Adicionalmente debe tomarse en cuenta que, como se señaló antes, la obligación y responsabilidad de la operadora del Servicio Móvil Avanzado, respecto del envío y/o bloqueo de mensajes masivos, se encuentran claramente establecidas en su Título Habilitante suscrito el 26 de agosto de 2008, considerando que si bien el contenido de los mensajes es generado por terceros (integradores) los mensajes son cursados a través de la plataforma del Servicio Móvil Avanzado y de esta forma los mensajes llegan o son entregados a sus usuarios.

Si bien la operadora ha tomado ciertas medidas respecto a los integradores (agregadores de contenido) se debe señalar que las comunicaciones o cartas enviadas por CONECEL a estos integradores datan desde el 28 de junio de 2017 y hacen relación a la NORMA TÉCNICA PARA EL ENVÍO O RECEPCIÓN DE MENSAJES O LLAMADAS CON FINES DE VENTA DIRECTA, COMERCIAL PUBLICITARIA O PROSELITISTA Y PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO (Resolución ARCOTEL-2017-

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador





0143) de 15 de marzo de 2017; mientras que la muestra verificada corresponde al periodo del 01 de octubre de 2016 al 31 de diciembre de 2016. Por tanto estas comunicaciones son medidas adoptadas en cumplimiento de la norma expedida en el año 2017 y son posteriores al hecho objeto de análisis.  
(...)"

- **En el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007 de 26 de enero de 2021, realizado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019, indica lo siguiente:**

(...)

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

- **En las páginas 4, 5 y 6 del escrito se señala:**

(...)

III

### DE NUESTROS ALEGATOS

#### ❖ **DEL TITULO HABILITANTE, EL MONTO DE REFERENCIA Y EL SERVICIO PRESUNTAMENTE INFRINGIDO**

Señor Instructor, tanto en el PAS N° ARCOTEL-CZO2-AI-2019-0037 (vigente hoy día) como en el PAS N° ARCOTEL-CZO2-AI-2019-0024 (archivado), ambos están motivados en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012, mismo que señala:

*(...) Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la AROCTEL (...)*

- ❖ *Del informe ut supra es preciso rescatar*

- **"5. ALCANCE**

**Validar que la operadora CONECEL S.A., este bloqueando los mensajes masivos de información referente a publicidad de los Abonados-Clientes y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos considerando los servicios de Valor Agregado por medio de mensajes masivos realizados en el periodo de agosto de 2008 a febrero de 2017. (El resaltado nos pertenece**

(...)

La CZO2 y las respectivas Coordinaciones y Direcciones cuando han emitido informes y memorandos, han dejado muy claro que el Servicio o título habilitante sobre el cual se establecen las presunciones, es el Servicio de Valor Agregado (SVA) con mensajes Premium; no el servicio móvil avanzado, por lo tanto resulta inconfesable que el Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0782-M, contenido del pronunciamiento de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, que forma parte de vuestro Acto Administrativo, haga referencia a los ingresos totales de CONECEL del servicio móvil avanzado. (...)  
(Lo subrayado me pertenece).

(...)

Al respecto y sin aceptar ninguno de los hechos y presunciones imputadas a CONECEL, nos permitimos señalar que el Artículo 122 de la LOT señala de manera categórica "(...) 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.** (...)"

El Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes para servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico en la ficha descriptiva del Servicio Móvil Avanzado indica lo siguiente:

"Especificaciones técnicas, operativas o legales a cumplir, relacionadas específicamente con el servicio:  
(...)"

4. En caso de que los **prestadores del servicio móvil avanzado** o de telefonía fija **presten el servicio de valor agregado de forma directa, no requieren de título** habilitante adicional a dichos servicios" (lo resaltado me pertenece)

(...)"

### **ANÁLISIS. -**

Respecto de lo señalado por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en relación a su Título Habilitante del Servicio Móvil Avanzado, el monto de referencia en caso de determinarse una presunta infracción con su correspondiente sanción, así como el servicio presuntamente infringido se tiene que: con fecha 26 de agosto de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el "**Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado**, con una duración de quince años a partir del 27 de agosto de 2008; en este sentido, si bien el título habilitante comprende de manera "global" la prestación del servicio móvil avanzado, el servicio materia de análisis de este Procedimiento Administrativo Sancionador es referente a **Servicio de Valor Agregado**, se debe considerar además que los Informes de orden Técnico que fueron en su momento notificados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones a CONECEL., con oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0114-OF de 03 de octubre de 2016, Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2017-008 de 04 de abril de 2017, Oficio No. ARCOTEL-CCON-2018-0638-OF, de 27 de junio de 2018, Informe General Definitivo de Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium (Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-006, de 26 de junio de 2018), **corresponden al Servicio de Valor Agregado.** (El énfasis y subrayado me pertenece).

De otro lado como antecedentes de derecho del Informe General Definitivo de Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium (Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-006, de 26 de junio de 2018), entre otros consta el artículo 7 del Reglamento para Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, que señala: "**Art. 7.- Prestación de servicios de telecomunicaciones y de valor agregado contratados.**- No generarán obligaciones al abonado/cliente la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo los suplementarios, adicionales, de valor agregado o facilidades similares preestablecidos o activados previamente por el prestador, y la contratación de aplicaciones, facilidades, y servicios soportados en servicios finales, tales como : acceso a contenidos, descargas y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, independientemente de su tarifa o precio al abonado/cliente, sino cuentan con el consentimiento y aceptación previa por parte del abonado/cliente. (...)" El artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé en los números 1 y 14, entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados, de forma continua, regular, eficiente, con calidad y a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables; y concordantemente, el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los Prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, la de cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes, y de manera particular, respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente; así como también a cumplir las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.

La Seguridad Jurídica es un principio conocido en el área del derecho, que representa la certeza del conocimiento de todo lo previsto como prohibido, mandado y permitido por el denominado poder público, es decir, es la certeza que tiene el individuo de la permanencia de su situación jurídica, la cual no será modificada sino por procedimientos regulares que son

establecidos de manera clara y previamente. Así se entiende que, el Estado garantiza a los administrados la seguridad jurídica, misma que versa en el respeto a la Constitución de la República y normativa vigente, la cual deberá ser clara y precisa, a fin de evitar una interpretación errónea y provocar vulneración de derechos y garantías constitucionales. Debe entenderse como la confianza que gozan los ciudadanos al momento de observar y respetar todas las situaciones derivadas de la aplicación de normas válidas y vigentes. La potestad sancionadora se configura entre el principio de tipicidad, el principio de legalidad. El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador manifiesta que en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) "1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 6. La ley establecerá la debida **proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones** penales, **administrativas o de otra naturaleza;** y, para finalizar el numeral 7 literal i) dispone que nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. (non bis in idem).

Empero de lo manifestado, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, debe observar lo expuesto por el Juez Constitucional de la Unidad Judicial del Trabajo respecto de la Resolución ARCOTEL-CZ02-2018-051, en donde en lo principal señala:

(...) por el/o como Juez Constitucional dentro de la presente acción de protección no me corresponde entrar al análisis de la legalidad de la multa, error de cálculo en la multa planteada, posible ilegalidad en la resolución o de los recursos planteados dentro del proceso sancionador pero si en determinar la violación de índole constitucional alegada por la accionante, al aplicársele una sanción sobre un hecho diferente al cual se le imputo la misma; el Art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala: "Art. 122.- Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá en 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.(. . .)"; es decir que la multa debe ser impuesta con relación al servicio o título habilitante del que se trate, en este caso se trató del contrato de servicio de telefonía fija y así lo ha sido reconocido la parte accionada y confirmado con el oficio No. ARCOTEL-CZ02-2018-0324-0F de fecha 14 de noviembre del 2018 suscrito por el Ing. Jase Francisco Freire Cuesta, Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que en su parte pertinente señala: "Del memorando transcrito, se desprende que efectivamente existió un error en la entrega de la información a esta Coordinación Zonal 2 por parte de la unidad competente de la ARCOTEL, sobre los ingresos por concepto del Servicio de Telefonía Fija de CONECEL S.A., error que provoco a su vez que, el monto de referencia utilizado en el cálculo del valor de la sanción económica impuesta en la Resolución ARCOTEL-CZ02-2018-051 del 11 de octubre del 2018, no haya sido el correcto."; es decir un reconcomiendo tácito de que se le interpuso una multa o sanción sobre un contrato que no correspondía al que fue producto del proceso sancionador, dejando a la parte accionante en completa indefensión por cuanto durante todo el proceso administrativo centro su defensa y pruebas de descargo en un hecho específico y al momento de resolver se le aplica una multa o sanción sobre un hecho diferente, es decir sobre un contrato de concesión de móvil avanzado cuando la infracción era sobre un contrato de servicio de telefonía fija; el Art. 82 de la Constitución de la República del Ecuador señala: "Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes."; "Art.76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurara el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento ... (...)"

Bajo las premisas constitucionales y de los objetivos, alcance, y desarrollo de la auditoría que en su momento le fuere notificada al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se deduce, que existe el soporte y fuente suficiente de información técnica que evidenciaría un presunto incumplimiento por parte del administrado, a las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría, mismas que están perfectamente descritas e identificadas por el Prestador; éstas son el material fáctico que dio origen al inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. De allí dicho acto realiza un análisis de los hechos, y en la conclusión existe una coherencia formal y material entre lo recomendado en dicho proceso, con el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, lo que se denomina silogismo jurídico.

De comprobarse el cometimiento de la infracción, al amparo de los principios constitucionales ya enunciados, y en aplicación del principio “pro administrado”, la Función Instructora deberá determinar, en caso de emitirse una sanción, si tomando en consideración lo manifestado, y en aplicación de lo previsto en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **el monto de referencia debe calcularse sobre los ingresos correspondientes al Servicio de Valor Agregado.**

- **En las páginas 10 y 11 del escrito el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, señala:**

(...)

- ❖ **DEL CONTENIDO DEL INFORME TÉCNICO NO. IT-CCDS-AT-2018-012 Y EL SISTEMA DE RESPONSABILIDAD SUBJETIVA**

(...)

La afirmación realizada en el Informe Técnico NO. IT-CCDS-AT-2018-012 - más aún cuando el INFORME DE AUDITORÍA literalmente indica que es "AL SERVICIO DE VALOR AGREGADO CON MENSAJES PREMIUM A CONECEL S.A" - nos remite obligatoriamente al mercado Servicio de Valor Agregado (SVA) y no al Servicio Móvil avanzado (SMA), servicios que de conformidad con la Ley se ubican en regímenes absolutamente diferentes, y que en el caso de SVA la normativa lo define como **"un servicio de provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportadas en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija"**.

La inferencia arriba expuesta tiene tres grandes consecuencias, a) el titular que brinda el acceso a los contenidos enviados a usuarios, abonados y clientes, es el titular del SVA, quien, en el presente expediente sancionador, no es CONECEL sino el Integrador de SMS Premium

(...)

Tal como se indica en el artículo 37 de la LOT y en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, los integradores están en su obligatoriedad desde marzo del 2016 de obtener el Título Habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado; y que CONECEL por disposición expresa no lo debía obtener. Así también la Autoridad está en la competencia de sancionar a estos Integradores en virtud de la letra a) de los artículos 117, 118 Y 119 de la LOT.

(...)"

### **ANÁLISIS. -**

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el “CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES”, y en éste se establece entre otras obligaciones en su Cláusula Veinte y Cuatro, siendo esto un derecho a solicitar otros títulos habilitantes para prestación de Servicios de Telecomunicaciones no previstos en este Contrato, debiendo cumplir con los requisitos y procedimientos establecidos en la Legislación Aplicable y en la misma **Cláusula; Veinticuatro punto Dos.- manifiesta:** “Dada la naturaleza de este Contrato, la Sociedad Concesionaria no requerirá la obtención de permisos para la prestación de Servicios de Valor Agregado con la plataforma del Servicio Móvil Avanzado (SMA)” (...) Lo subrayado me pertenece). En el Capítulo Noveno Cláusula Cuarenta y Uno establece como derechos de los usuarios que, en la prestación de los servicios, **la Sociedad Concesionaria respetará los derechos de los Usuarios que fueron previstos en el contrato de adhesión, en este Contrato y en el Ordenamiento Jurídico Vigente, será responsable por las acciones que se deriven de la trasgresión a dichos derechos en la prestación de tales servicios.** En la misma Cláusula, dispone que la Sociedad Concesionaria **se obliga a adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Cliente.** De lo dicho,

si bien es cierto lo manifestado por el administrado respecto de que dichos servicios de conformidad con la Ley "...se ubican en regímenes absolutamente diferentes..." no es menos cierto que éstos deben ser controlados por la misma operadora; así la razón no pide fuerza cuando fue entonces la misma operadora quien a través del Oficio GR-0735-2017 ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006269 el 24 de abril de 2017, manifestó entre otros aspectos que; "...la obligatoriedad de mantener dicha lista se creó a partir de la expedición de la Resolución ARCOTEL-2017-0143 y su publicación en el Registro Oficial, sin perjuicio de aquello nuestra representada de manera proactiva de cara a un mejor servicio, ya la tenía implementada con ciertas características, por lo que, es necesario tomar en cuenta lo informado por CONECEL al Equipo Auditor, sobre el funcionamiento y acciones que se ejecutan al ingresar las líneas a la mencionada lista (...), y se refiere el administrado incluso a lo que sucede cuando se ejecuta el bloqueo de los mensajes SMS Premium; de allí que lo mencionado por el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones en cuanto a que **...el titular que brinda el acceso a los contenidos enviados a usuarios, abonados y clientes, es el titular del SVA, quien, en el presente expediente sancionador, no es CONECEL sino el Integrador de SMS Premium (...)**" no observa lo estipulado en el Contrato de Concesión por cuanto intenta evadir su responsabilidad, y transgredir los derechos a los abonados/clientes, usuarios, así como su responsabilidad en adoptar las acciones tendientes para efectos de bloquear los mensajes masivos enviados a los abonados/clientes, usuarios que **a pesar de haber solicitado a la operadora la no recepción de dichos mensajes**, estaría haciendo caso omiso al no bloquear 28.592 mensajes masivos que fueron enviados por la plataforma SAT-PUSH en el período de agosto 2008 a febrero de 2017.

De lo expuesto, se desvirtúa lo planteado por el administrado aún más cuando el artículo 22 numeral 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone como derechos de los abonados, clientes, usuarios, **no recibir mensajes masivos o individuales o llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previa y expresamente autorizados por el cliente, abonado o usuario.** (El énfasis y subrayado me corresponde).

- En las páginas 15 y 16 del escrito, el **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL**, señala: "(...)

- **DEL SISTEMA CONSTITUCIONAL DE DERECHOS Y GARANTÍAS**

(...)

Esta traslación de principios propios del Derecho Penal hacia el Administrativo Sancionador que consagra la Constitución, ofrece un fundamento consistente para que la legislación secundaria reconozca el principio de tipicidad en la regulación de las infracciones administrativas y comporta para la autoridad pública una obligación de aplicar ese principio al momento de instruir un PAS y asignar una consecuencia jurídica a los particulares.

- i. **Tipicidad**

(...)

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

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

## **ANÁLISIS. –**

El Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL** suscribió, el 26 de agosto de 2008, el "CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE



TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES”, de allí que como ya se ha mencionado con anterioridad, la operadora pretende desconocer lo contenido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 22 numeral 24 y lo más grave desconocer lo estipulado en el Contrato de Concesión, el mismo que bajo ningún concepto deslinda al administrado su responsabilidad en **adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos** generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el Cliente, transgrediendo los derechos de los abonados, clientes, usuarios, y es justamente que en observancia del principio de tipicidad, la administración, sobre la base de un informe técnico el mismo que no resiste análisis alguno y que incluso fue objeto de contradicción en su determinado momento por parte de la operadora, determina una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a principios constitucionales como al ordenamiento jurídico vigente, es decir a lo “pactado” por las partes estado-administrado mediante un contrato de concesión. En este sentido el administrado partiendo de una premisa equivocada al sostener que el ilícito debe ser imputado al prestador del Servicio de Valor Agregado y no a ésta, erróneamente manifiesta que el comportamiento debe adecuarse al tipo contemplado en la ley, para que de esta forma pueda determinarse la culpa del sujeto activo respecto del ilícito, y por ende imponerse una sanción, claro está para la administración que el tipo contemplado en la Ley existe, de acuerdo con ello y con el Contrato de Concesión el responsable de la presunta infracción por no adoptar las acciones para bloquear los mensajes masivos sería la operadora y no cualesquier otra persona (natural o jurídica) y por ende la sanción prevista en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, sería perfectamente aplicable a CONECEL S.A., en razón de que el presunto infractor habría adecuado su comportamiento al tipo contemplado en la Ley.

- **En la página 17 del escrito, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, entre otros aspectos señala:**

“(…)

**ii. De la seguridad jurídica**

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

**“Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”.**

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

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

**ANÁLISIS. -**

De lo actuado por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se tiene que: **1) el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONESS.A. CONECEL suscribió, el 26 de agosto de 2008, el “CONTRATO DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE LARGA DISTANCIA INTERNACIONAL, LOS QUE PODRÁN PRESTARSE A TRAVÉS DE TERMINALES DE TELECOMUNICACIONES DE USO PÚBLICO Y CONCESIÓN DE LAS BANDAS DE FRECUENCIAS ESENCIALES”;** **2) la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de sus competencias y acatando principios los constitucionales, legales y contractuales previstos en los artículos 226, 261, 313 de la**

Constitución de la República del Ecuador; observando lo dispuesto en los artículos 3 numeral 1, 7; artículo 22 numeral 5, 11, 12, 24; artículo 24 numerales 3, 4, 6, 7, 18, 21, 25, y 28; artículo 64 numeral 7; artículo 142; artículo 144 numerales 1, 4, 22, 23, y 30; Disposición Final Cuarta, todas de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 59 numeral 6 y 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 17, y 20 del Reglamento para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; artículo 7, 16 numeral 16.2 artículo 19 numeral 19.1, 19.2, y 19.3, artículo 35 numerales 35.1 y 35.2 (De los Derechos de los Abonados/Clientes-Usuarios), Cláusula Doce (Doce punto Uno, Doce punto quince, Doce punto Diecisiete, Doce punto Dieciocho, Doce punto Diecinueve), Cláusula Veinte y Dos (Veinte y Dos punto Dos), Cláusula Veinte y Cuatro (Veinte y Cuatro punto Dos), Cláusula Treinta y Tres, Cláusula Cuarenta y Cuatro (Cuarenta y Cuatro punto Ocho), Cláusula Cuarenta y Seis (Cuarenta y Seis punto Dos, Cuarenta y Seis punto Cinco, Cuarenta y Seis punto Seis) del Contrato de Concesión ya referido en varias ocasiones, **notificó** a través Oficio **No. ARCOTEL-DEAR-2016-0114** de 03 de octubre de 2016 al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL con el inicio de la Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium; mediante oficio No. **ARCOTEL-CCDS-2017-0126-OF** de 05 de abril de 2017, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones remitió a CONECEL, el **Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2017-008** de 04 de abril de 2017, con el fin de que sea el administrado quien realice las observaciones a dicho informe; mediante oficio **No. GR-0735-2017** (Número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-06269-E), CONECEL, remite el análisis y las observaciones al informe técnico ya referido; con oficio **No. ARCOTEL-CCON-2018-0304-OF** de 27 de marzo de 2017, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones comunicó en legal y debida forma a la operadora que habiendo culminado el proceso de auditoría, se remite el Informe Provisional de Auditoría, con la finalidad de que se realicen por parte de CONECEL, las observaciones que correspondan; mediante **Oficio No. ARCOTEL-CCDS-2017-0196-OF** de 08 de junio de 2017 la ARCOTEL solicita ampliar cierta información, documentos verificadores, **se detalle causas de inconsistencias** entre otros, relacionada con el hallazgo detallado **en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2017-014**; mediante **Oficio ARCOTEL-CCON-2018-0638-OF** de 27 de junio de 2018, la ARCOTEL realizó la entrega del Informe General Definitivo de Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium ejecutada a CONECEL; mediante **Informe de Control Técnico IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, se determinan presuntos incumplimientos a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y al Título habilitante suscrito entre el Estado Ecuatoriano y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL; del **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M**, de 04 de julio de 2018, se realiza por parte de la ARCOTEL un análisis a efectos de verificar si la operadora CONECEL S.A., habría o no bloqueado los mensajes masivos de publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que así lo hayan solicitado; Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M** de 04 de julio de 2018, a través del cual, el Coordinador Técnico de Control pone en conocimiento del Coordinador Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2, que:

*(...) se adjunta el informe técnico No. IT-CCDS-AT-1018-012 de fecha 4 de julio de 2018, relacionado a **validar que la operadora CONECEL S.A. esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a Publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos**, a fin de que se adopten las acciones administrativas que consideren pertinentes en su jurisdicción. (El énfasis y subrayado me pertenece).*

A continuación, se procede a remitir la siguiente recomendación y conclusión del Informe Técnico señalado:

(...)

#### **“7. CONCLUSIÓN**

*Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH. (...)*”

De los antecedentes descritos con minuciosidad la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones evidencia su irrestricto apego a las normas Constitucionales y legales, se demuestra de igual manera, que en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha observado el derecho a la seguridad jurídica, respetando la Constitución, la administración, antes y durante todo el procedimiento administrativo previo al inicio del procedimiento en curso ha actuado bajo un marco jurídico con normas previas, claras públicas fruto de lo cual la autoridad competente, esto es el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en **ejercicio de sus competencias**, revestido de la autoridad que le asiste por Ley, emitió el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, de 02 de diciembre de 2019. De lo dicho no cabe la menor duda de que lo actuado por la administración a través de la Función Instructora garantiza al administrado una tutela efectiva e imparcial que de ninguna manera determina ya responsabilidades, sino por el contrario presunciones, y, que durante la etapa procedimental para la evacuación de pruebas el administrado bajo el principio de inocencia, y observando las garantías básicas del debido proceso ha accedido a su defensa y ha expuesto de manera escrita y verbal sus alegatos y su defensa, que en lo posterior deberá ser resuelto motivadamente por el Órgano Resolutor de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.  
(...)"

### 3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS

#### 3.2.1. PRUEBAS DE CARGO

- **Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado por el Coordinador Técnico de Control mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0793-M de 04 de julio de 2018, principalmente señala:

(...)

#### 2. OBJETIVO

Validar que la operadora CONECEL S.A. esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a Publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos.

(...)

#### 5. ALCANCE

Validar que la operadora CONECEL S.A. esté bloqueando los mensajes masivos de información referente a Publicidad de los Abonados/Clientes y Usuarios que hayan solicitado el bloqueo de los mismos considerando los servicios de Valor Agregado por medio mensajes masivos (canal SAT-PUSH), realizadas en el período de agosto de 2008 a febrero de 2017.

(...)

#### 6. DESCRIPCIÓN DEL ANÁLISIS TÉCNICO

(...)

##### 6.1. INFORMACIÓN ANALIZADA

Para el análisis se ha considerado la siguiente información entregada por parte de CONECEL S.A. referente a:

NOMBRE ARCHIVO	DESCRIPCION	Nro. REGISTROS	NÚMERO DE
----------------	-------------	----------------	-----------



			LÍNEAS ÚNICAS
Lista Negra V2	Lista Negra o Lista de Bloqueo. Remitida con oficio No. GR-0291-2017 de 21 de febrero de 2017 (DEDA-2017-003152-E). Fecha de entrega 22 de febrero de 2017.	740.603	740.598
Reporte SAT PUSH	Información de los mensajes masivos SAT PUSH, enviados del 01 de octubre de 2016 al 31 de diciembre de 2016 a números de la muestra de 113.644 líneas escogidos por la ARCOTEL, obtenidos de los logs de la operadora de tres (3) meses. Oficio No. GR-0158-2017 de 3 de febrero de 2017 (DEDA-2017-002260-E). Fecha de entrega 06 de febrero de 2017.	236.540	45.463
Glosario de valores del tipo de evento (event_type)	Información del glosario remitida mediante correo electrónico. Fecha de entrega 31 de marzo de 2017	-	-
Observaciones al Informe técnico IT-CCDS-AT-2017-008.	Remitidas mediante oficio No. GR-0735-2017 de fecha 20 de abril de 2017, a través de documento N° ARCOTEL-DEDA-2017-006269. Fecha 24 de abril de 2017	-	-

Tabla N° 6.1.- Listado de información utilizada para el análisis

### 6.1.1 CONDICIONES A EVALUAR

- **Listas Negras**
  - Verificar las coincidencias entre la “Lista Negra V2” con la información del “Reporte SAT PUSH” por MIN.
  - Filtrar la información para los casos en los cuales la fecha de ingreso en la “Lista Negra V2” sea anterior a la fecha de envío del mensaje masivo SAT PUSH.
  - Filtrar la información correspondiente a la validación de doble optin (suscripción del servicio) en los mensajes masivos SAT PUSH enviados.
- **Suscripciones SAT PUSH sin doble confirmación**
  - Filtrar campañas de mensajes masivos SAT-PUSH en donde no se observa el primer optin.

### 6.1.2 RESULTADO OBTENIDO

Del análisis realizado a la información remitida por CONECEL., se determinó lo siguiente:

#### **Mensajes por canal SAT-PUSH con líneas telefónicas en la Lista Negra.**

Se determinó que, a un total de 6.085 líneas se enviaron 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2” de la operadora CONECEL S.A.; y, de estos mensajes masivos, 2.117 líneas tuvieron 3.635 suscripciones al servicio SMS Premium a través del canal SAT-PUSH.

INFORMACIÓN ANALIZADA	NÚMERO DE LÍNEAS COINCIDENTES	NÚMERO DE SUSCRIPCIONES	NÚMERO DE MENSAJES MASIVOS ENVIADOS
6.1 “Reporte SAT PUSH” con la información de la “Lista Negra V2”	6.085	N/A	28.592

6.2 "Reporte SAT PUSH" con la información de la "Lista Negra V2" con suscripciones	2.117	3.635	N/A
------------------------------------------------------------------------------------	-------	-------	-----

**Tabla N° 6.2.-** Líneas a las cuales se les remitió mensajes masivos a través de la Plataforma SAT PUSH de CONECEL en fechas posteriores a la colocación de dichas líneas en la lista negra o lista de bloqueo. Ver Anexo No. 6.1 y Anexo No. 6.2

### 6.1.3ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS HALLAZGOS

Conforme el análisis entregado a la operadora a través del informe técnico No. IT-CCDS-AT-2017-008 de 4 de abril de 2017, el procedimiento detallado en el informe se aplicó las fuentes de información presentadas por la operadora.

(...)

### 6.1.4 OBSERVACIONES Y COMENTARIOS FINALES

#### OBSERVACIONES DE CONECEL S.A.

Mediante oficio No. GR-0699-2018 de 17 de abril de 2018, CONECEL S.A. remite las observaciones al resultado antes señalado; y, expone lo siguiente:

**"2. 6.3.6 Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SA T-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en "Lista Negra V2"; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de mensajería Premium a través del canal SAT PUSH.**

Respecto a lo mencionado en esta conclusión se debe indicar que como es de su conocimiento la obligatoriedad regulatoria de mantener una lista negra con los atributos exigidos por su Autoridad apenas se creó mediante la expedición de la Resolución No. ARCOTEL-2017-0143, en dicha normativa se estableció características específicas para su funcionamiento; sin perjuicio de aquello, proactivamente y a fin de satisfacer las necesidades de nuestros clientes, CONECEL implementó esta lista con determinadas características siendo las más importantes: i) Bloqueo de todo cobro que se pueda ejecutar a nivel del Charging Manager; y ii) Bloqueo del envío de contenido de los proveedores, entendiéndose por contenido a imágenes, texto, juegos, videos, u otros, para el entretenimiento o aplicación del usuario.

En contexto con lo indicado en el párrafo anterior, tal como se informó dentro de la auditoría las 2.117 líneas que poseen 3.635 suscripciones a través del canal SAT PUSH no cuentan con pagos por servicios Premium pese a que los mismos fueron expresamente aceptados a través de un doble Opt-in que reflejan la clara decisión del cliente en relación a las campañas enviadas, lo cual denota su voluntad y conformidad con el acto expreso."

(...)

## 7. CONCLUSIÓN

Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en "Lista Negra V2"; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se

verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH.  
(...)"

- **Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0023** de 18 de noviembre de 2019, elaborado por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realiza un análisis jurídico del caso e indica:

"(...)

**5.- ANÁLISIS JURÍDICO DEL CASO.**

Mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-095 de 15 de noviembre de 2019, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones indica lo siguiente:

"(...)

Con la finalidad de hacer efectivas las garantías del debido proceso, se deben tener presente los siguientes fundamentos jurídicos:

En primer lugar se debe considerar la comparecencia al Procedimiento Administrativo Sancionador, por parte del Apoderado Especial del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, la que se perfeccionó con un escrito ingresado a la ARCOTEL, con fecha 01 de octubre del 2019, con **Documento No. ARCOTEL DEDA-2019-016187-E**, documento por el cual se da contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2019-024, de acuerdo a lo que dispone el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo; es decir, que se dio contestación y se presentó el escrito dentro del término que tenía para hacerlo, al que se presentaron los documentos de defensa y sus anexos.

El Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018, por el que se dio inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, de ninguna manera juzga una conducta o un evento realizado por el prestador de servicio, lo único que hace es poner en conocimiento de la Función Instructora una situación que podría constituir una infracción administrativa y por ello se inicia un Procedimiento Administrativo y se notifica al presunto responsable para que ejerza su derecho a la defensa.

El artículo 22 del Código Orgánico Administrativo, determina el **principio de seguridad jurídica y confianza legítima**, por el cual, se han realizado las investigaciones con el fin de recabar evidencias para determinar la verdad material de los hechos y al mismo tiempo determinar la verdad de lo alegado por el Prestador del Servicio, en el presente caso, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL.

En la contestación del Prestador, el señor abogado Luis Fernando Guerra, en su calidad de Abogado Patrocinador del Apoderado Especial del Concesionario se refiere entre otros aspectos a: **1) "EL INFORME DE AUDITORÍA"**, es decir, el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 al que se hace referencia en el Acto de Inicio hace alusión como soporte motivacional técnico citando el INFORME DE AUDITORÍA ya referido; Si la premisa lógica referencial es que existe una presunta infracción de incumplimiento de las recomendaciones al INFORME DE AUDITORÍA, lo contrario no resiste análisis lógico racional. En este sentido la conclusión preliminar del análisis de los hechos y la conclusión del acto de inicio, es la **INEXISTENCIA** de coherencia formal y material entre lo recomendado en el proceso de auditoría plasmado en el INFORME DE AUDITORÍA y lo concluido en el Acto de Inicio, siendo así, no existiría un silogismo jurídico en el Procedimiento Administrativo Sancionador; **2)** La verdad procesal que requiere de evidencia o prueba indiciaria en el expediente materia de análisis, se trata de un presunto incumplimiento a las recomendaciones del INFORME DE AUDITORÍA, referentes a la supuesta no inclusión en "Listas Negras" de 6085 líneas, por ello debe la administración tener todos los elementos vestigios, huellas, circunstancias, y en general todo hecho conocido, y debidamente comprobado, susceptible de llevar al Concesionario por vía de inferencia al conocimiento de otro hecho desconocido, que sería entonces el presunto incumplimiento de las recomendaciones del INFORME DE LA AUDITORÍA; **3)** El Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012, NO contiene ningún rastro, evidencia, huella, o

vestigio de alguna recomendación, tampoco contiene elementos de convicción referentes a las únicas y exclusivas recomendaciones que constan en el INFORME GENERAL DEFINITIVO DE AUDITORÍA AL SERVICIO DE VALOR AGREGADO CON MENSAJES PREMIUM A CONECEL S.A. careciendo el expediente sancionador de cualquier medio de prueba o prueba conducente, pertinente, y útil para demostrar el incumplimiento de las recomendaciones.

De otro lado, el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, manifiesta que a más de citar el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 como evidencia, **no tiene prueba alguna que sustente o evidencie si CONECEL, cumplió o no las recomendaciones del equipo auditor, aprobadas por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.**

Manifiesta que en el expediente administrativo sancionador no existe una fuente de prueba por parte de la CZO2, que le permita establecer presunción alguna de incumplimiento de disposiciones y recomendaciones del INFORME DE AUDITORÍA realizado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ya que solo cuenta con un Informe Técnico de Auditoría No. IT-CCDS-AT-2018-012, el cual además de citar a otro informe signado con el No. IT-CCDS-AT-2017-008 el cual forma parte del INFORME DE AUDITORÍA, no contiene ningún tipo de recomendaciones, únicamente hallazgos; y estos son medios de prueba y no prueba. (Lo subrayado me pertenece).

Respecto del Contenido del Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 y el Sistema de Responsabilidad Subjetiva, CONECEL esgrime que no existen los elementos para atribuir responsabilidad administrativa y motivar antijuridicidad alguna por lo supuestos hechos rescatados del Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012. Lo dicho anteriormente a decir de CONECEL, al ser la afirmación realizada en el informe ut supra al SERVICIO DE VALOR AGREGADO CON MENSAJES PREMIUM, remite obligatoriamente al Servicio de Valor Agregado y no al Servicio Móvil Avanzado, siendo éstos servicios absolutamente distantes, y que la normativa lo define como **“un servicio de provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportadas en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija.**

Esto, manifiesta la Operadora, tiene tres grandes consecuencias a saber: **a)** el titular de los contenidos enviados a usuarios, abonados, clientes, es el titular del SVA, quien en el expediente sancionador materia de análisis no es CONECEL, sino el integrador de SMS Premium; **b)** el monto sobre el cual debe calcular una presunta multa la Coordinación Zonal 2 es sobre el SVA, conforme lo ordena el artículo 122 de la LOT y **c)** los integradores deben tener un título habilitante conforme el artículo 37 de la LOT y el artículo 4 y la Ficha Descriptiva de este servicio del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción contenido en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, vigente desde el 28 de marzo de 2016.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1600-M de 22 de octubre de 2019, la Función Instructora solicitó al Coordinador Técnico de Control que de acuerdo con lo previsto en el artículo 195 del Código Orgánico Administrativo "...se certifique documentadamente, si la empresa Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, habría o no cumplido con las recomendaciones señaladas en el numeral 6.3.9 del Informe Definitivo de Auditoría Técnica (Informe No. IT-CCDS-AT-2018-006 de 26 de junio de 2018).

Con Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1383-M de 25 de octubre de 2019, la Coordinación Técnica de Control, dando atención al Memorando referido en el párrafo que antecede, en lo principal manifestó:

*“(...) La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones realizó la verificación al cumplimiento de las recomendaciones insertas en el Informe General Definitivo de la Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium, resultados que constan en los Informes Técnicos Nro. IT-CCDS-AT-2018-020 y IT-CCDS-AT-2018-021 con fechas 19 de noviembre de 2018 y 06 de diciembre de 2018, respectivamente.*

A continuación se indica los resultados de la verificación de las recomendaciones señaladas, y se adjunta la documentación de respaldo:

1. La recomendación 2.1 del numeral 6.3.9 del Informe General Definitivo de Auditoría Técnica (Informe No. IT-CCDS-AT-2018-006 de 26 de junio de 2018), cuyos resultados de la verificación constan en el Informe IT-CCDS-AT-2018-021 (Adjunto Anexo 1), que entre otros señala lo siguiente:

“De acuerdo a lo manifestado por la operadora, ésta ha incluido controles que consiste en la activación de un Feature de bloqueo, dando cumplimiento a la recomendación 2.1 de la sección 6.3.9 del Informe General Definitivo de Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium de CONECEL S.A. de 26 de junio de 2018. Por lo tanto la operadora cumplió con la recomendación 2.1 (numeral 6.3.9) señalada en el Informe General Definitivo de Auditoría Técnica (IT-CCDS-AT-2018-006 de 26 de junio de 2018).”

Por lo tanto la operadora cumplió con la recomendación 2.1 (numeral 6.3.9) señalada en Informe General Definitivo de Auditoría Técnica (IT-CCDS-AT-2018-0006 de 26 de junio de 2018).

2. Las recomendaciones 2.2 y 2.3 del numeral 6.3.9 del Informe General Definitivo de Auditoría Técnica, (Informe No. IT-CCDS-AT-2018-006 de 26 de junio de 2018); cuyos resultados de la verificación constan en el Informe Nro. IT-CCDS-AT-2018-020 (...) en el que se concluye lo siguiente:

“Conforme el análisis realizado en el presente informe CONECEL S.A. ha incumplido las recomendaciones (cuyo plazo fue de 90 días calendario) emitidas en el Informe General Definitivo de Auditoría al Servicio con Mensajes Premium de 26 de junio de 2018, listada a continuación:

- Recomendación 2.2 de la sección 6.2.9
- Recomendación 2.2 de la sección 6.3.9
- Recomendación 2.3 de la sección 6.3.9
- Recomendación 2.2 de la sección 6.4.10

(...)”.

Con estos antecedentes de hecho y de derecho expuestos, el abogado Luis Fernando Guerra, en su calidad de abogado patrocinador del Apoderado Especial del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, ha desvirtuado el presunto cometimiento de la infracción por la que se emitió el acto de inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-AI-2019-0024, esto es, por incumplir las disposiciones y recomendaciones de los informes de auditoría realizados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 verificó la inexistencia en el expediente administrativo sancionador de algún documento que demuestre lo señalado por la Coordinación Técnica de Control respecto del numeral 2.1 de la Recomendación contenida en el numeral 6.3.9 del “Informe general Definitivo de Auditoría Técnica”, toda vez que, una mera recomendación que se desvanece por una aseveración de la operadora de que habría incluido controles que consiste en la activación de un Feature de bloqueo, dando cumplimiento a la recomendación 2.1, **sin un documento de descargo y que no ha sido comprobado por la Dirección Técnica de Control,** sin haber sido verificada y contrastada, no puede ser desvanecida por la autoridad, sino ha existido un oportuno seguimiento de control de la referida recomendación, teniendo en cuenta además, que la carga de la prueba le corresponde a la Administración.

De lo examinado en el expediente se encuentra que no existen elementos suficientes para continuar con el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, ya que se determina la inexistencia de responsabilidad en cuanto se refiere a la infracción acusada como de segunda clase, determinada en el artículo 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta:

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

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

(...)

**22. Incumplir las disposiciones y recomendaciones de los informes de auditoría realizados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...).**

*Por otro lado, si bien el “Informe General Definitivo de la Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium”, contiene varias recomendaciones de estricto cumplimiento en este caso para el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, pretender sancionar a la operadora por el no cumplimiento de las recomendaciones cuando, conforme se desprende del Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-1383-M de 25 de octubre de 2019, no existen los fundamentos, evidencias físicas, vestigios conducentes y pertinentes que conlleven a la autoridad que la presunta infracción se tratare de un incumplimiento específico a recomendaciones de un informe de auditoría, sino a un presunto incumplimiento de la operadora de otras obligaciones. Por lo tanto se puede considerar, que de las evidencias existentes habría una conducta presumiblemente punible, establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones con distinta tipificación, y una modificación de los hechos o mejor dicho, la exposición inicial de la Conducta determinada en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-AT-2018-012, daba para determinar una posible infracción de segunda clase determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; sin embargo, la calificación de la posible infracción también varía, así como la sanción que resultaría de determinar la responsabilidad de la empresa Prestadora del Servicio de Telecomunicaciones. (...).”*

### 3.2.2. PUEBAS DE DESCARGO

En el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, ingresado a la ARCOTEL con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E** de 19 de diciembre de 2019, el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A., solicita considerar como pruebas a su favor las siguientes:

- a) ANEXO 1: Poder No. P00200 (ANEXO 1) otorgado ante la Notaria 23 Dra. María Tatiana García Plaza, Guayaquil – Ecuador.
- b) ANEXO 2: Oficio No. ARCOTEL-CCDS-2017-0250-OF
- c) ANEXO 3: Oficio GR-1605-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014637-E.
- d) ANEXO 4: Oficio No. ARCOTEL-CCDS-2017-0263-OF
- e) ANEXO 5: Oficio No. GR-1645-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014953-E.
- f) ANEXO 6: Mayores contables que contienen los ingresos del año 2018 correspondientes al Servicio de Valor Agregado. Contenido en CD en carpeta denominada “Mayores SVA”.
- g) ANEXO 7: Cartas a integradores
- h) ANEXO 8: Archivo digital denominado “Distribución SMS” que contiene la distribución de los 28.592 mensajes enviados por terceros (no por CONECEL).

Las pruebas anunciadas por el Prestador han sido consideradas en lo que se consideró procedente para la elaboración del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039 de 20 de enero de 2021 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007 de 26 de enero de 2021, solicitados por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2.

### 3.2.3. APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-103** dictada el día lunes 14 de



diciembre de 2020, a las 13h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, a través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0258-OF de 14 de diciembre de 2020, y a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec) el 14 de diciembre de 2020; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1879-M** de 17 de diciembre de 2020, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCENCRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, lunes 14 de diciembre de 2020, a las 13h00.- 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 No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL** " con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019.- **DISPONGO: PRIMERO: a)** Incorpórese al expediente la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-100** de 10 de diciembre de 2020 a las 16h30, suscrita por la Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por medio de la cual dispone: “(...) **PRIMERO: a)** Agréguese al expediente el **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-2368-M** de 02 de diciembre de 2020, por medio del cual se notifica a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, la **Resolución No. ARCOTEL-2020-0612** de 30 de noviembre de 2020; **b)** Agréguese al expediente la Resolución No. ARCOTEL-2020-0612 de 30 de noviembre de 2020, que entre otros asuntos resolvió: “(...) **Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2020-00126 de 27 de noviembre de 2020. **Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-013 de 21 de febrero de 2020, a partir a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de diciembre de 2019, reponiéndose el proceso al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, debiendo disponer la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. La declaración de la nulidad se la hace sin costas. (...) **Artículo 4.- DISPONER** que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de este acto administrativo al señor Víctor Manuel García Talavera representante de Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, a los correos electrónicos [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec); [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec); [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec); y, [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec); dirección señalada por el peticionario en el escrito de impugnación para recibir notificaciones.; a la Coordinación General Jurídica; Coordinación Zonal 2; Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Control; Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, para los fines pertinentes. (...)”; **c) Anúlese** el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019 **a partir a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de diciembre de 2019**, que culminó con la **Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-013** de 21 de febrero de 2020, emitida por esta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y en consecuencia déjese sin efecto la misma.- **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite notifíquese a la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, para que dentro de sus competencias continúe el trámite que en derecho corresponda y considere para el efecto, lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2020-0612 de 30 de noviembre de 2020, referente a **DECLARAR** la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-013 de 21 de febrero de 2020, a partir de la emisión de la



providencia de instrucción de 27 de diciembre de 2019. (...)”.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del procedimiento y una vez que a través de la **Resolución No. ARCOTEL-2020-0612** de 30 de noviembre de 2020 suscrita por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha declarado la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019 que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-013 de 21 de febrero de 2020, a partir de la emisión de la providencia de instrucción de 27 de diciembre de 2019, mediante la cual se abrió el periodo de prueba se **dictamina:** **a)** Incorpórese al expediente la contestación efectuada por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera y suscrito por el señor Ab. Luis Fernando Guerra, debidamente autorizado, mismo que fuere ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019.- **b)** Téngase en cuenta la comparecencia del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a través de su Apoderado Especial, Sr. Víctor Manuel García Talavera, en la tramitación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, comparecencia que se declara legitimada de acuerdo al Poder N° P00200 otorgado ante la Notaria Dra. María Tatiana García Plaza, N° 23 de Guayaquil, Ecuador, anexa al escrito del Prestador. **c)** Considérese en lo que haga prueba a favor del Prestador, en el momento procedimental oportuno y al momento de resolver, los documentos adjuntos, en la forma como se solicita en el escrito, en el acápite IV “DE LA REPRODUCCIÓN DE PRUEBA”, esto es: “(...) El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A., en la contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, ingresado a la institución con el No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019, anuncia y adjunta las siguientes pruebas: a) ANEXO 1: Poder No. P00200 (ANEXO 1) otorgado ante la Notaria 23 Dra. María Tatiana García Plaza, Guayaquil – Ecuador., b) ANEXO 2: Oficio No. ARCOTEL-CCDS-2017-0250-OF, c) ANEXO 3: Oficio GR-1605-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014637-E., d) ANEXO 4: Oficio No. ARCOTEL-CCDS-2017-0263-OF, e) ANEXO 5: Oficio No. GR-1645-2017, ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014953-E., f) ANEXO 6: Mayores contables que contienen los ingresos del año 2018 correspondientes al Servicio de Valor Agregado. Contenido en CD en carpeta denominada “Mayores SVA”, g) ANEXO 7: Cartas a integradores, h) ANEXO 8: Archivo digital denominado “Distribución SMS” que contiene la distribución de los 28.592 mensajes enviados por terceros (no por CONECEL). (...)”; **d)** Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de prueba por el término de veinte (20) días** de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2,4,6,y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, solicita la siguiente documentación e información: **a)** Solicitese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) **Artículo. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)”; **b)** Solicitese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Valor Agregado; **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 Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019 y se pronuncien sobre los hechos, descargos y pruebas presentadas por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, además realice un análisis de atenuantes y agravantes; todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo; **CUARTO:** Por encontrarse dentro del período de prueba esta Función Instructora, acepta el pedido formulado en el Ordinal V, numeral 5 del escrito de contestación solicitado por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL; señálese para el día lunes 21 de diciembre de 2020, a las 10h00 horas, para que se realice la audiencia solicitada, la misma que se realizará en el Auditorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, ubicado en la Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, planta baja.- **QUINTO:** Notifíquese al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, en sus oficinas ubicadas en la Av. Río Amazonas N44-105 y Río Coca, Edificio ETECO en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha, a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec); se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **Cumplase.- (...)**”.

### 3.2.4. PROVIDENCIAS DE INSTRUCCIÓN

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-011** dictada el día miércoles 13 de enero de 2021, a las 16h00, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0014-OF de 13 de enero de 2021, y a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 13 de enero de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0105-M** de 21 de enero de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, miércoles 13 de enero de 2021, a las 16h00.- 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 No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL** " con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019.- **DISPONGO:** **PRIMERO:** a) Póngase en conocimiento del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ", las actuaciones dentro de la instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019: **a.1)** Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1938-M de 24 de diciembre de 2020, **a.2)** Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1942-M de 24 de diciembre de 2020, **a.3)** Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1944-M de 24 de diciembre de 2020, **a.4)** Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1953-M de 24 de diciembre de 2020, y anexo *conecel\_pas\_ai-2019-037\_anexo\_1.pdf*, **a.5)** Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-1413-M de 28



de diciembre de 2020 y anexo conecel\_sa.\_.ht-2020-09546\_-2020-07-16\_-\_-dr-0805-2020.pdf, a.6) Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M de 24 de diciembre de 2020 y anexo conecel\_pas\_ai-2019-037\_anexo\_1.pdf.- **SEGUNDO:** Notifíquese al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec); se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE.-** (...)

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-019** dictada el día miércoles 27 de enero de 2021, a las 16h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, a través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0035-OF de 27 de enero de 2021, y a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 27 de enero de 2021, e indica:

**(...) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, miércoles 27 de enero de 2021, a las 16h30.- 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 No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019.- **DISPONGO, PRIMERO:** De acuerdo con lo establecido en el Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, se pone en conocimiento del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021 y el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007** de 26 de enero de 2021, 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, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec); se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE.-** (...)

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-028** dictada el día miércoles 03 de febrero de 2021, a las 16h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, a través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0049-OF de 03 de febrero de 2021, y a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 03 de febrero de 2021, e indica:



**“(…) PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, miércoles 03 de febrero de 2021, a las 16h30.- 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 No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019.- **DISPONGO.**

**PRIMERO:** Agréguese al expediente respectivo el escrito presentado por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, mediante **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-002011-E** de 02 de febrero de 2021 y presentado dentro del término legal concedido para el efecto, escrito que contiene el pronunciamiento referente al contenido del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039 de 20 de enero de 2021 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007 de 26 de enero de 2021, emitidos por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en referencia al **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019. **SEGUNDO:** Notifíquese al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec); se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE.-** (…)”.

### 3.2.5. CIERRE DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-012** dictada el día lunes 18 de enero de 2021, a las 12h30, notificada en legal y debida forma por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, a través del Sistema Documental Quipux mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0020-OF de 18 de enero de 2021, y a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec) el 18 de enero de 2021; hecho cierto que consta en la prueba de notificación realizada por la Secretaría de la Función Instructora mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2021-0106-M** de 21 de enero de 2021, e indica:

**“(…) PROVIDENCIA DE FIN DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.-** Quito, lunes 18 de enero de 2021, a las 12h30.- 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 No. ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado en contra del Prestador, **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL**, con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019.-

**DISPONGO, PRIMERO:** Una vez recibidas las alegaciones por parte del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, y transcurrido en su integridad el término de 20 días abierto para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo.- **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, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, a las direcciones de correo electrónico: [vgarcia@claro.com.ec](mailto:vgarcia@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [gquiterrez@antitrust.ec](mailto:gquiterrez@antitrust.ec); se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE.- (...)**”.

### 3.2.6. DILIGENCIAS EVACUADAS

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1938-M** de 24 de diciembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, la información económica de los ingresos totales del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, con RUC: 1791251237001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Valor Agregado.
- Con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1942-M** de 24 de diciembre 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, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1944-M** de 24 de diciembre 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, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1953-M** de 24 de diciembre de 2020, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- Con **memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M** de 24 de diciembre 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 24 de diciembre de 2020, se informa que para el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se ha registrado un solo Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado



en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-037 de 2 de diciembre de 2019. Se adjunta además la captura de pantalla del sistema de infracciones y sanciones como respaldo de la verificación realizada. (Anexo 1). (...)"

- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través del **memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-1413-M** de 28 de diciembre de 2020, comunica que:

*"(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 179125123700 1, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2019, en el cual se encuentran los siguientes rubros que corresponden a los ingresos por el Servicio de Valor Agregado:*

DETALLE TOTAL DE INGRESOS	
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	USD 47.016.432,83
TOTAL INGRESOS SERVICIO	USD 47.016.432,83

Fuente: CONECEL. Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos año 2019, Resolución ARCOTEL-2015-0936

*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 Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-009546-E de 16 de julio de 2020. (...)"*

- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, en el cual concluye que:

*"(...) Con base en el análisis expuesto, considerando la evaluación realizada en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 a la muestra correspondiente al periodo del 01 de octubre del 2016 al 31 de diciembre de 2016, se determina que a través de la plataforma del Servicio Móvil Avanzado del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL se cursaron o enviaron 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH luego de que los abonados / clientes / usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos; lo que deriva en que la Operadora no adoptó las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por ésta o por terceros (integradores/agregadores de contenido), existiendo esta obligación establecida en su Título Habilitante suscrito el 26 de agosto de 2008. Por lo tanto, se considera que no se ha desvirtuado el cometimiento del hecho señalado en los Informes de Control Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 y No. IT-CZO2-C-2019-1204 de 24 de octubre de 2019. (...)"*

- A través del **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007** de 26 de enero de 2021, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden jurídico presentadas por el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, en el cual concluye que:

*"(...) 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 Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018, el mismo que concluye manifestando: "(...) Del*

análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH (...).”

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

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

- El Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en referencia a lo solicitado en la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-019** dictada el miércoles 27 de enero de 2021, a las 16h30, por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, respecto al pronunciamiento del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021 y el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007** de 26 de enero de 2021, realizados por la Coordinación Zonal 2 dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, a través del **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-002011-E** de 02 de febrero de 2021 y presentado dentro del término legal concedido para el efecto, observa lo siguiente:

**“(...) IV. OBSERVACIONES AL INFORME TÉCNICO IT-CZO2-C-2021-0039**

En relación a lo indicado por ARCOTEL en el numeral 3 “Relación a los Descargos Técnicos” del informe técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039 nos permitimos realizar las siguientes puntualizaciones: (...)

**4.1 Responsabilidad subjetiva de CONECEL**

La inferencia arriba expuesta tiene tres grandes consecuencias, a) el titular que brinda el acceso a los contenidos enviados a usuarios, abonados y clientes, es el titular del SVA, quien, en el presente expediente sancionador, no es CONECEL sino el Integrador de SMS Premium2, b) el monto sobre el cual debe la CZ02 calcular ante una presunta multa es sobre el SVA, conforme lo ordena el Artículo 122 de la LOT y c) los integradores deben tener un Título habilitante, conforme el Artículo 37 de la LOT y el artículo 4 y la ficha descriptiva de este servicio en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción contenido en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, vigente desde el 28 de marzo del 2016. La realidad técnica señor Resolutor es que CONECEL frente a los integradores (titulares de SVA) no es más que el “ducto” o canal por el cual fluye el contenido cuando el usuario lo accede en las premisas del Integrador de SMS Premium, hecho que nos deslinda a priori de cualquier acción u omisión de un integrador. (...)

Tal como se indica en el artículo 37 de la LOT y en la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, los integradores están en su obligatoriedad desde marzo del 2016 de obtener el Título Habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado; y que CONECEL por disposición expresa<sup>3</sup> no lo debía obtener. Así también la Autoridad está en la competencia de sancionar a estos Integradores en virtud de la letra a) de los artículos 117, 118 y 119 de la LOT. (...).

#### **4.2 Comportamiento de CONECEL frente a listas negras**

(...) Sin que esto implique responsabilidad alguna de CONECEL con respecto a la que tienen los Integradores de SMS Premium en el ámbito de las obligaciones legales derivadas de sus Títulos Habilitantes, es importante mencionar que proactivamente CONECEL adoptó medidas complementarias con el objeto de mejorar la experiencia de sus clientes. Al respecto, CONECEL ha implementado Listas Negras que han asegurado el bloqueo de mensajes no deseados en los envíos bajo su responsabilidad y deberían complementar los mecanismos de bloqueo bajo la responsabilidad de los poseedores de Títulos Habilitantes de SVA, garantizando además que bajo ninguna circunstancia se efectúen cobros a los números contenidos en dichas listas. (...)

Lo evidenciado, expone de manera directa el comportamiento responsable de CONECEL con sus usuarios, clientes y abonados, referente al cumplimiento de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y las listas negras. Siendo de responsabilidad directa de los integradores poseedores del título habilitante de registro para el servicio de valor agregado el no envío de campañas a los clientes, abonados o usuarios que han solicitado no recibirlas. (...)

#### **4.3 Análisis de 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” (...)**

Si bien es cierto que el Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M, indica que CONECEL ha sido sancionado por una infracción tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 16 de la LOT, se olvida que esta – conforme al Anexo 1 del mismo documento – es por la “no entrega de toda la información requerida por la ARCOTEL de acuerdo a las recomendaciones emitidas en el informe final de la auditoría de línea activa”, es decir sin que bajo ningún motivo exista identidad de causa y efecto. (...)

#### **5 OBSERVACIONES AL INFORME JURÍDICO No. IJ-CZ02-2021-007**

(...) Un simple ejercicio fácil y hasta cómodo sería tomar como monto de referencia el remitido por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, sin embargo, esta apreciación sería totalmente falaz e ilógica ya que el “Servicio de Valor Agregado” al que se hace referencia es el “Servicio de Valor Agregado de Acceso a la Red de Internet” que nada tiene que ver con la prestación del servicio de mensajería Premium. El primero está definido en la “Memoria Técnica para la Renovación del Permiso para la Explotación de Servicios de Valor Agregado de la Empresa CONECEL S.A.” que forma parte de la “Renovación del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado” otorgada el 11 de Abril del 2011, y comprende estrictamente tres servicios: a) Internet Corporativo, Internet ADSL y c) Internet Dial – Up (...)

Finalmente, en la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-R-2020-042 - resuelta por su Despacho – y referente al supuesto incumplimiento a otra recomendación del “Informe General Definitivo de la Auditoría al Servicio de Valor Agregado con Mensajes Premium”, en los cuales presentamos similares argumentos respecto a la correcta determinación del monto de referencia para el cálculo d una potencial multa, se dijo que:

“Considerando que, en el presente caso, no se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa del Prestador del Servicio de Valor Agregado, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, tal como lo establece el artículo 122, en el literal b) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa

considerando: "(...) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general (...)", teniendo en cuenta que el Servicio de Valor Agregado al ser un servicio de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, se aplicará el 5% de la multa referida en el literal anterior (...)"

Bajo la teoría de los actos propios e invocando el principio de seguridad jurídica y confianza legítima, requerimos que, en caso que CONECEL sea sancionado por la infracción imputada en el presente PAS, el monto de la multa se determine bajo el mismo criterio utilizado en la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-R-2020-042. (...)"

- Respecto al **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021 y el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007** de 26 de enero de 2021 realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, 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.

### 3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES

#### 3.3.1. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2021-0039 DE 20 DE ENERO DE 2021

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021, se realiza un análisis técnico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación:

"(...)"

##### 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES. –

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

- a) **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 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-CZO2-2020-1953-M de 24 de diciembre de 2020, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre si el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es:

"(...) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)"

Al respecto, con Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M de 24 de diciembre 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 24 de diciembre de 2020, se informa que para el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se ha registrado un solo Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-037 de 2 de diciembre de 2019. Se adjunta además la captura de pantalla del sistema de infracciones y sanciones como respaldo de la verificación realizada. (Anexo 1)(...). Por tanto, se determina que esta atenuante no debe ser considerada.

- b) **Atenuante 2, “Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.”**

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E, **NO admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b. numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: “Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”, ni presenta un plan de subsanación susceptible de ser autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

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

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

La operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E, no invoca este atenuante ni señala explícitamente haber implementado acciones para superar la conducta respecto a la adopción de acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el cliente; esto pese a que en el escrito de contestación, de manera implícita, se menciona haber adoptado algunas acciones, sin embargo, no se ha señalado si las funcionalidades que se encontraban pendientes de implementación fueron ya implementadas y se encuentran en operación o que la plataforma del Servicio Móvil Avanzado dispone ya de una funcionalidad de bloqueo de mensajes masivos; por lo tanto no se debería considerar tal circunstancia como atenuante.

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

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

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

**Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción (...) ”.** (El resaltado no es parte del texto original).

Al respecto, es necesario señalar que en el presente caso **no se ha evidenciado la ocurrencia de un daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción**, en consecuencia de lo cual **no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones tecnológicas a través de los cuales se posibilite ejecutar una reparación integral** según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no se podría considerar la presente 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, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta situación como un agravante.

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

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, la infracción estipulada corresponde a “16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos”.

Revisada la información contenida en los Informes Técnicos IT-CCDS-AT-2018-012 e IT-CZO2-C-2019-1204 de 04 de julio de 2018 y 24 de octubre de 2019 respectivamente, no se puede determinar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL haya obtenido beneficios

económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no se debe considerar esta circunstancia como agravante.

**c) Agravante 3, “El carácter continuado de la conducta infractora.”**

Al respecto es necesario manifestar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL en el Oficio GR-0735-2017 ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006269 el 24 de abril de 2017 señala que la funcionalidad de bloqueo de campañas (mensajes masivos) a usuarios que solicitaron no recibir este tipo de mensajes “aún está pendiente de implementación”, con base en lo cual se determina que existe la posibilidad de un carácter continuado de la conducta infractora, sin embargo al no contar la Coordinación Zonal 2 con los sustentos e informes técnicos necesarios para ratificar y comprobar lo señalado, se considera que no es procedente la aplicación de la presente agravante.

## 7. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constantes en los números 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la Resolución respectiva.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, no se considera procedente tomar en cuenta las circunstancias atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 del presente informe, se determina que el prestador no ha incurrido en ninguna de las circunstancias agravantes señaladas en el Artículo 131 de la LOT, por lo que se recomienda que se considere en el análisis jurídico. (...).”

### 3.3.2. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. IJ-CZO2-2021-007 DE 26 DE ENERO DE 2021

En el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007 de 26 de enero de 2021, se realiza un análisis jurídico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación:

“(...)

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

##### **5.1. ANÁLISIS DE ATENUANTES.**

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, 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:

**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, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1953-M** de 24 de diciembre de 2020, solicitó al Responsable de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se sirva emitir una certificación en la que conste si el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No.**

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador

**ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M** de 24 de diciembre de 2020, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, dando contestación al memorando referido en lo principal manifestó:

*(...) De conformidad con el contenido del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1953-M de 24 de diciembre de 2020, suscrito por el Responsable del Cumplimiento de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores PAS (...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 24 de diciembre de 2020, se informa que para el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se ha registrado un solo Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-037 de 2 de diciembre de 2019. (...). (El subrayado me pertenece)*

De lo arriba certificado, la atenuante antes descrita, debe ser considerada al momento de la imposición de la sanción.

**Atenuante 2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.**

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0039 de 20 de enero de 2021 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E indica, "...**NO admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b. numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos." Quien elabora el presente informe jurídico, no se manifiesta al respecto de ésta atenuante, al no ser competente por tratarse de un aspecto netamente técnico.

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

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

**"Art. 82.- Subsanación y Reparación.** - Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción 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".

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0039 de 20 de enero de 2021, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E, no invoca este atenuante, ni señala explícitamente haber implementado acciones para superar la conducta respecto a la adopción de acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el cliente; esto pese a que en el escrito de contestación, de manera implícita, se menciona haber adoptado algunas acciones, sin embargo, no se ha señalado si las funcionalidades que se encontraban pendientes de implementación fueron ya implementadas y se encuentran en operación o que la plataforma del Servicio Móvil Avanzado dispone ya de una funcionalidad de bloqueo de

mensajes masivos. Quien elabora el presente informe jurídico no se manifiesta al respecto de esta atenuante, al no ser competente por tratarse de un aspecto netamente técnico.

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

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0039 de 20 de enero de 2021, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E, no se ha evidenciado la ocurrencia de un daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones tecnológicas a través de los cuales se posibilite ejecutar una reparación integral según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no se podría considerar la presente circunstancia atenuante. Quien elabora el presente informe jurídico no se manifiesta al respecto de esta atenuante, al no ser competente por tratarse de un aspecto netamente técnico.

## 5.2. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias 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.**

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0039 de 20 de enero de 2021, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta situación como un agravante. Quien elabora el presente informe jurídico, no se manifiesta al respecto de esta agravante, al no ser competente por tratarse de un aspecto netamente técnico.

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

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-0039 de 20 de enero de 2021, manifiesta que, no se puede determinar que se haya obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no se debe considerar esta circunstancia como agravante. Quien elabora el presente informe jurídico, no se manifiesta al respecto de esta agravante, al no ser competente por tratarse de un aspecto netamente técnico.

**Agravante 3. El carácter continuado de la conducta infractora.**

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el presente Procedimiento Administrativo Sancionador se dio en razón de los hechos evidenciados en el informe técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018. De allí que “(...) **3.- El carácter continuado de la conducta infractora** (...)” debe ser analizado en el sentido de que si el administrado sabiendo o habiendo tomado conocimiento de los hechos fácticos por los cuales se le juzga en el posible cometimiento de una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, habría continuado con su comportamiento de manera ininterrumpida, “aprovechando idéntica o similar situación” a través de una pluralidad de acciones, afectando a terceros, e infringiendo el mismo precepto legal por el cual la administración dio inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador materia de análisis. Es preciso manifestar que, el administrado admite en una de sus comunicaciones (GR-0735-2017) que la funcionalidad de bloqueo de campañas (mensajes masivos) a usuarios que solicitaron no recibir este tipo de mensajes “**aún está pendiente de implementación**”, hecho cierto bajo el cual se podría determinar que existiría un carácter continuado de la

conducta infractora, sin embargo al corresponderle a la administración la carga de la prueba, y revisado el expediente, al no contar con los elementos de juicio necesarios para determinar la efectiva conducta infractora, se considera que no es procedente aplicar ésta agravante en caso de imponerse una sanción.  
(...)"

### 3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN

El **Dictamen No. FI-CZO2-D-2021-006** de 04 de febrero de 2021, realizado por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, indica:

*"(...) Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen 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 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-CZO2-2020-1953-M de 24 de diciembre de 2020, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre si el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es:*

*"(...) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)"*

*Al respecto, con memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M de 24 de diciembre 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 24 de diciembre de 2020, se informa que para el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, se ha registrado un solo Procedimiento Administrativo Sancionador tipificado en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, anterior a los nueve meses de la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-037 de 2 de diciembre de 2019. Se adjunta además la captura de pantalla del sistema de infracciones y sanciones como respaldo de la verificación realizada. (Anexo 1) (...)"*

*Sin embargo, de lo verificado en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 24 de diciembre de 2020 y certificado por el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL con memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-2592-M de 24 de diciembre de 2020, se refiere al hecho infractor que concluye en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-016 de 08 de agosto de 2018 elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, que origino el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-2019-AI-002 de 22 de febrero de 2019 y se refiere a que el Prestador, no entregó toda la*

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador

información requerida por la ARCOTEL de acuerdo a las recomendaciones emitidas en el Informe Final de Auditoría de Línea Activa en los siguientes numerales: 2.1, 2.2 y 2.3 del capítulo 5, en el numeral 2 del capítulo 6, y en los numerales 7.5 y 7.6 del capítulo 7; la operadora no entregó la información requerida, para la verificación del cumplimiento de las recomendaciones señaladas por la ARCOTEL, argumentando finalmente la imposibilidad de la implementación de dichas recomendaciones; la Coordinación Zonal 2 resolvió el Procedimiento Administrativo Sancionador con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2019-006 de 28 de mayo de 2019. El hecho por el que se inició el Procedimiento Administrativo Sancionador al Prestador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, se encuentra indicado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 el mismo que concluye que del análisis realizado a la información entregada por el Prestador, correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en "Lista Negra V2"; es decir el Prestador, remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos; adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH.

De lo analizado, la sanción al Prestador realizada por la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL a través de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2019-006 de 28 de mayo de 2019 iniciado nueve meses antes de la notificación al Prestador, del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, no tiene la misma identidad de causa y efecto, pese a que la infracción descrita en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 117, literal b), numeral 16, es la misma.

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."**

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019, **NO admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ni presenta un plan de subsanación susceptible de ser autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como atenuante.

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

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

"(...) Art. 82.- Subsanación y Reparación. - **Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción 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. (...)" (Lo subrayado y resaltado me pertenece).

El Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-020162-E de 19 de diciembre de 2019, no invoca este atenuante ni señala explícitamente haber implementado acciones para superar la conducta respecto a la adopción de acciones para bloquear los mensajes masivos generados por la Sociedad Concesionaria o aquellos generados por clientes que hayan contratado paquetes comerciales para envío masivo de mensajes y que no hayan sido autorizados por el cliente; esto pese a que en el escrito de contestación, de manera implícita, se menciona haber adoptado algunas acciones, sin embargo, no se ha señalado si las funcionalidades que se encontraban pendientes de implementación fueron ya implementadas y

se encuentran en operación o que la plataforma del Servicio Móvil Avanzado dispone ya de una funcionalidad de bloqueo de mensajes masivos.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como 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 General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

“(…) **Art. 82.- Subsanación y Reparación.** –

(…)

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

La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, **deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital.** (…). (Lo resaltado y subrayado me pertenece).

Al respecto, es necesario señalar que en el presente caso **no se ha evidenciado la ocurrencia de un daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción**, en consecuencia de lo cual **no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones tecnológicas a través de los cuales se posibilite ejecutar una reparación integral** según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no se podría considerar la presente circunstancia atenuante.

Sin embargo considerando el hecho infractor que refiere a que, “(…) del análisis realizado a la información entregada por el Prestador, correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, se determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, el Prestador remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos (…); y al no tratarse de un daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, **se considera la circunstancia como 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, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como agravante.

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

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037, la infracción estipulada corresponde a “(…) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos (…)”



Revisada la información contenida en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 e Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1204 de 24 de octubre de 2019 respectivamente, no se puede determinar que el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL haya obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como agravante.

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

Al respecto es necesario manifestar que el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, en el Oficio GR-0735-2017 ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-006269 el 24 de abril de 2017 señala que la funcionalidad de bloqueo de campañas (mensajes masivos) a usuarios que solicitaron no recibir este tipo de mensajes “aún está pendiente de implementación”, con base en lo cual se determina que existe la posibilidad de un carácter continuado de la conducta infractora, sin embargo al no contar la Coordinación Zonal 2 con los sustentos e informes técnicos necesarios para ratificar y comprobar lo señalado, se considera que no es procedente la aplicación de la presente 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 debido a los hechos reportados en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 que concluye: “(...) Del análisis realizado a la información entregada por CONECEL S.A. correspondiente a una muestra de tres meses del Reporte SAT PUSH, la ARCOTEL determinó que, existen 6.085 líneas a las cuales la operadora envió 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH, cuya fecha de envío es posterior a la fecha de ingreso en “Lista Negra V2”; es decir, CONECEL S.A. remitió dichos mensajes masivos luego de que los abonados, clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos. Adicionalmente, se verificó que, como resultado de la recepción de estos mensajes masivos se determinó que, 2.117 líneas telefónicas realizaron 3.635 suscripciones al servicio de Mensajería Premium a través del canal SAT-PUSH. (...)”.

En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039 de 20 de enero de 2021, se concluye que: “(...) Con base en el análisis expuesto, considerando la evaluación realizada en el Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 a la muestra correspondiente al periodo del 01 de octubre del 2016 al 31 de diciembre de 2016, se determina que a través de la plataforma del Servicio Móvil Avanzado del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL se cursaron o enviaron 28.592 mensajes masivos a través del canal SAT-PUSH luego de que los abonados / clientes / usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos; lo que deriva en que la Operadora no adoptó las acciones para bloquear los mensajes masivos generados por ésta o por terceros (integradores/agregadores de contenido), existiendo esta obligación establecida en su Título Habilitante suscrito el 26 de agosto de 2008. Por lo tanto, se considera que no se ha desvirtuado el cometimiento del hecho señalado en los Informes de Control Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012 de 04 de julio de 2018 y No. IT-CZO2-C-2019-1204 de 24 de octubre de 2019. (...)”.

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través del memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2020-1413-M de 28 de diciembre de 2020, comunica que:

“(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 179125123700 1, constante en el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2019, en el cual se encuentran los siguientes rubros que corresponden a los ingresos por el Servicio de Valor Agregado:

DETALLE TOTAL DE INGRESOS	
SERVICIO DE VALOR AGREGADO	USD 47.016.432,83
TOTAL INGRESOS SERVICIO	USD 47.016.432,83

Fuente: CONECEL. Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos año 2019, Resolución ARCOTEL-2015-0936

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 Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-009546-E de 16 de julio de 2020. (...)

El Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, en referencia a lo solicitado en la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2021-019** dictada el miércoles 27 de enero de 2021, a las 16h30, por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, respecto al pronunciamiento del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021 y el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2021-007** de 26 de enero de 2021, realizados por la Coordinación Zonal 2 dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2020-034, a través del **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2021-002011-E** de 02 de febrero de 2021 y presentado dentro del término legal concedido para el efecto, observa lo siguiente:

(...) Un simple ejercicio fácil y hasta cómodo sería tomar como monto de referencia el remitido por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, sin embargo, esta apreciación sería totalmente falaz e ilógica ya que el "Servicio de Valor Agregado" al que se hace referencia es el "Servicio de Valor Agregado de Acceso a la Red de Internet" que nada tiene que ver con la prestación del servicio de mensajería Premium. El primero está definido en la "Memoria Técnica para la Renovación del Permiso para la Explotación de Servicios de Valor Agregado de la Empresa CONECEL S.A." que forma parte de la "Renovación del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado" otorgada el 11 de Abril del 2011, y comprende estrictamente tres servicios: a) Internet Corporativo, Internet ADSL y c) Internet Dial – Up (...)

Al no contar con la información económica financiera referente al monto de referencia en base a los ingresos totales del Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, referente a los ingresos por el Servicio de Valor Agregado, tal como lo establece el artículo 122, en el literal a) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: "(...) a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general(...)", teniendo en cuenta que el Servicio de Valor Agregado al ser un servicio de telecomunicaciones cuyo título habilitante corresponde a un registro de actividades, se aplicará el 5% de la multa referida en el literal anterior; por lo que, considerando dos de las cuatro atenuantes (atenuante 1 y atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibíd*em, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **QUINIENTOS QUINCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 00/100 (USD \$ 515,00)**.

La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el Dictamen que en derecho corresponde, una vez que se ha verificado que el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, es responsable de haber cometido una infracción de primera clase, tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 117, literal b), numeral 16, al verificar que remitió mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos.

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

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, en la que recomiendo acoger el presente Dictamen, y sancionar al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, con la multa determinada en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso. (...)

#### 4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. -

##### a) Sancción:

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

*“(...) **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. (...)*”

##### b) Atenuantes y Agravantes:

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. (El énfasis me pertenece).*

*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. (...)

## 5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA

En el presente caso, la 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).

## 6. 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.

## 7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. -

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

*(...) Artículo 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.*

*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.*

*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.*

*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. (...)*

- **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 (...)”*

- **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. (...)”*

- **RESOLUCIONES ARCOTEL.**

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

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



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

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

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

### **CAPÍTULO III**

#### **DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

*Artículo 10. Estructura Descriptiva  
(...)*

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

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

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

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

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

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

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

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

*"(...) **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, mediante la cual el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, designó a la Mgs. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones.

- **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-CZO2-2020-1362-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 Nro. 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 (...)"*

## 8. DECISIÓN. –

En mi calidad de Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y como autoridad competente, acojo en su totalidad el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2021-006** de 04 de febrero de 2021, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A., en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, así como la

existencia de su responsabilidad, con relación a que se ha verificado que el Prestador CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES, es responsable de haber cometido una infracción de primera clase, tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 117, letra b, numeral 16, al verificarse que, remitió mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037 de 02 de diciembre de 2019, 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, esta Autoridad expide el presente Acto Administrativo en el que:

## RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER**, en su totalidad el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2021-006** de 04 de febrero de 2021, emitido por Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 2.- DECLARAR**, que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-037** de 02 de diciembre de 2019; y que el Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL, es responsable de haber cometido una infracción de primera clase, tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 117, letra b, numeral 16; al verificarse que, remitió mensajes masivos luego de que los abonados clientes o usuarios de las líneas solicitaron no recibirlos; hecho cierto, reportado en el **Informe Técnico No. IT-CCDS-AT-2018-012** de 04 de julio de 2018, ratificado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2021-0039** de 20 de enero de 2021; configurándose la comisión de la Infracción de Primera Clase establecida en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER**, al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791251237001 la sanción económica de **QUINIENTOS QUINCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA CON 00/100 (USD \$ 515,00)**, al no contar con la información económica financiera relativa al monto de referencia en base a los ingresos totales del Prestador, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, referente a los ingresos por el Servicio de Valor Agregado, tal como lo establece el artículo 122, en el literal a) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, considerando dos de las cuatro atenuantes (atenuante 1 y atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem; el pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento de este.





**Artículo 4.- DISPONER**, al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, normativa correspondiente al Régimen General de Telecomunicaciones y lo determinado en su Título Habilitante.

**Artículo 5.- INFORMAR**, al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de Apelación o Extraordinario de Revisión ante la máxima autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa; o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 6.- NOTIFICAR**, de conformidad a lo establecido en el último inciso del artículo 165 del Código Orgánico Administrativo, al Prestador, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, a través de su Apoderado Especial Víctor Manuel García Talavera, conjuntamente con su abogado autorizado para comparecer en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, Ab. Luis Fernando Guerra, a las direcciones de correo electrónico: [vgarciat@claro.com.ec](mailto:vgarciat@claro.com.ec), [mcarden@claro.com.ec](mailto:mcarden@claro.com.ec), [lguerrap@claro.com.ec](mailto:lguerrap@claro.com.ec), [ggutierrez@antitrust.ec](mailto:ggutierrez@antitrust.ec); mismas que fueron señaladas por el Prestador para dicho efecto; así como también a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que ponga en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 11 de febrero de 2021.

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