



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2019-027

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

MGS. XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ  
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2, ENCARGADO  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-

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. IDENTIFICACIÓN DEL PRESUNTO RESPONSABLE.-

1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

SERVICIO:	ACCESO A INTERNET (SAI)
RAZÓN SOCIAL:	IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO*
NOMBRE COMERCIAL:	SIMANTEC*
NÚMERO DE RUC:	1714233754001*
DOMICILIO:	Av. Simón Bolívar y Pasaje Manabí
CIUDAD:	Quito, Guayllabamba
PROVINCIA:	Pichincha
CORREO ELECTRÓNICO:	simantec@hotmail.com; luis.estevez@simantec.ec
TELÉFONOS:	2368449, 2131114, 2130813

\*Fuente: Sistema SIETEL de la ARCOTEL

1.2. TÍTULO HABILITANTE.-

Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado a través de la Red de Internet, otorgado por la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a la señora IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO el 7 de junio de 2012. En el permiso para explotar el Servicio de Valor Agregado de INTERNET, se exceptúan aquellos servicios definidos como servicios finales o portadores de telecomunicaciones u otros que requieran un título habilitante diferente al permiso. La duración del permiso es de 10 años y quedó inscrito en el Tomo 99 a Fojas 9989, del Registro Público de Telecomunicaciones a cargo de la Dirección General Jurídica de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Resolución SNT-2008-046 de 20 de marzo de 2008.

2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA.-

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

- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0881-M de 24 de agosto de 2017, por el cual, puso en conocimiento el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 06 de

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

marzo de 2017, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, en el que se indica:

"(...)

*Me refiero a la actividad de control realizada con la finalidad de verificar si el prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO alcanza los valores objetivos correspondientes a los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cuarto trimestre 2016.*

*Al respecto, esta Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 generó el informe técnico No. IT-CZO2-2017-0156, en el cual se indica, entre otros aspectos, lo siguiente:*

*Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre julio-diciembre de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009.*

(...)

*Particular que comunico para que se realice el análisis pertinente y de considerarlo, se inicie el Procedimiento Administrativo Sancionador que corresponda.*

(...)"

- Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-GC-2017-0156 de 06 de marzo de 2017 realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 en el que entre otras cosas se concluye: "(...) Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre julio-diciembre de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009. (...)"

## 2.2.- FUNDAMENTOS DE HECHO.-

- Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0881-M de 24 de agosto de 2017, la Dirección Técnica Zonal 2 puso en conocimiento del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 6 de marzo de 201 que tuvo como objetivo:

*"(...) Verificar si el prestador IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO alcanza los valores objetivos correspondiente a los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL -2009, para el cuarto trimestre 2016. (...)"*

En el mencionado Informe de Control Técnico en las conclusiones indica:

*"(...) Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2, el prestador del Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en el cuarto trimestre 2016, conforme se presentada de manera resumida en la Tabla No. 7, a continuación:*

Cód.	Descripción	Valor objetivo	Alcanza valor objetivo		
			jul-16	ago-16	sep-16
4.1	Relación con el Cliente	Rc ≥ 3	No se puede determinar para el semestre julio – diciembre 2016.		



Cód.	Descripción	Valor objetivo	Alcanza valor objetivo		
			jul-16	ago-16	sep-16
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	%Rg ≤ 2%	SÍ	SÍ	SÍ
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr ≤ 7 días (para el 98% de los reclamos presentados en el mes)	SÍ	SÍ	SÍ
4.4	Porcentaje de reclamos de Facturación	%Rf ≤ 2%	SÍ	SÍ	SÍ
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra ≤ 24 horas	SÍ	SÍ	SÍ
4.6	Porcentaje de módems utilizados	%Mu <sub>ref</sub> ≤ 100 (Durante el 98% del día. Margen de saturación 2%)	No aplica, servicio no provisto por el prestador.		
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc ≤ 2%	SÍ	SÍ	SÍ

**Tabla No. 7:** Cumplimiento parámetros de calidad SAI Irene Gavilanes – Cuarto Trimestre 2016.

Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre julio-diciembre de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009. (...).

### 2.3. ACTO DE INICIO.

El 26 de septiembre de 2019, el Responsable de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, notificado en legal y debida forma a la Prestadora de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, conforme se desprende del Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1463-M de 01 de octubre de 2019, remitido por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2.

### 2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO.

En el citado Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, se puso en conocimiento de la Prestadora de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO., en nombre del señor Luis Estévez, entre otros aspectos, el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-075 de 13 de septiembre de 2019, referente al caso materia del Procedimiento Administrativo Sancionador, realizado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, estableció la procedencia de emitir un Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra



de , IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO., y realizó el análisis que relaciona los hechos determinados en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156** de 06 de marzo de 2017, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho aplicables, conforme consta del análisis legal que transcribo:

"(...)

## **2. ANÁLISIS JURÍDICO DEL CASO.-**

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

*Revisado lo que ha sido el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156** de 6 de marzo de 2017, previa al Inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra de la prestadora de SAI, Irene del Rocío Gavilánez Parreño, se colige lo siguiente:*

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

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

*En el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156** de 6 de marzo de 2017, se planteó como objetivo. "Verificar si el prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO alcanza los valores objetivos correspondientes a los parámetros de calidad del servicio de acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, para el cuarto trimestre 2016."*

*El referido Informe de Control Técnico determina que la Prestadora de SAI, ha incumplido con lo establecida en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 aún vigente, referente al Parámetro 4.1 – Relación con el Cliente.*

*El mencionado Informe de Control Técnico en el inciso tercero de la foja 8 textualmente dice:*

*"(...) Se encuentra que no es factible establecer si el prestador alcanza el valor objetivo ( $Rc \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, **por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor como consecuencia de reportar una cantidad menor de abonados-clientes/usuarios en sus reportes de usuarios del servicio para el período en análisis.** (...)" (lo resaltado me corresponde)*

*La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé sendas obligaciones para los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter. Específicamente, el numeral 28 del artículo 24 de la norma citada establece: "(...) 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.(...)"*

*Por tal motivo, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la prestadora de SAI, Sra. Irene Del Rocío Gavilánez Parreño, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase prevista en el artículo 118, literal b, numeral 11; al verificarse en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 que "(...) **por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor como consecuencia de reportar una cantidad menor de abonados-clientes/usuarios en sus reportes de usuarios del servicio para el período en análisis.** (...)"*

*El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas. En tal sentido, la **infracción de segunda clase** se encuentra determinada en el artículo 118, letra b), número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones e indica:*

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

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

*(...)*



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

### 3. CONCLUSIÓN.-

En orden a los antecedentes y normas citadas, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que es conveniente iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador, por la presunta infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, literal b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en contra de la Prestadora de Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNEZ PARREÑO, identificada con Registro Único de Contribuyentes No. 1714233754001.

(...)"

Analizada la conducta de la prestadora del Servicio de Acceso a internet, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, se puede determinar que no se encuentra dando cumplimiento a las obligaciones surgidas del Título Habilitante, fundamentalmente lo determinado en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de junio de 2009, mediante la cual el Ex – Consejo Nacional de Telecomunicaciones, aprobó los parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la Prestación del Servicio del Valor Agregado de Internet.

En relación a lo anterior, el artículo 9 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones manifiesta:

**"(...) Artículo. 9.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción.-** Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los poseedores de títulos habilitantes de registro de servicios y autorizaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones; permisos y autorizaciones para prestación de servicios de audio y video por suscripción, deberán cumplir con lo siguiente:

(...) **6.** Entregar la información en relación al servicio que presta o necesaria para efectuar la administración y supervisión del título habilitante, tal como estados financieros, número de abonados; información de tráfico, información de la red, **entre otros**, en los plazos y formatos que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca para el efecto. (...) **16.** Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL (...)"

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé sendas obligaciones para los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter. Específicamente, el numeral 28 del artículo 24 de la norma citada establece: "(...) 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(...)"

Esta sería en esencia la conducta que no ha observado o que ha incumplido la Prestadora, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, obligación que además se encuentra determinada en el artículo 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta:

**"(...) Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) **3.** Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes (...)"

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

Esta infracción se encuentra tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como de Segunda Clase en el artículo 118 letra b) numeral 11 que manifiesta:

*"(...) **Artículo 118.- Infracciones de segunda clase** (...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)" (Lo resaltado me pertenece)*

### **3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ÓRGANO COMPETENTE.-**

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

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

*"(...) **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. (...)"*

#### **3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

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

*"(...) **Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla*



voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.- La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)."

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

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

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

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

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

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

### 3.4. RESOLUCIONES ARCOTEL.

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

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

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

*(...) Artículo 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.

#### **Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador





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

### 3.5. PROCEDIMIENTO.

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

## 4. VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.-

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

La Prestadora del Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, en contestación al Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, presenta un escrito ingresado a la ARCOTEL mediante **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E**, de 16 de octubre de 2019.

La contestación de la Prestadora del SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, fue entregada fuera del término establecido por el Artículo 255 del Código Orgánico Administrativo.

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

Sin embargo en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1322** de 5 de noviembre de 2019, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 se indica:

"(...)

### 3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

#### 3.1. CONTESTACIÓN DADA POR LA PERMISIONARIA IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E DE 16 DE OCTUBRE DE 2019.

Con Oficio s/n de 17 de octubre de 2019, de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E de 16 de octubre de 2019, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027. El descargo estrictamente técnico presentado por IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO se transcribe a continuación:

*"por otro lado, me gustaría que ustedes tomen en cuenta lo solicitado en el informe de control técnico realizado en las oficinas, en la misma que se indicó al técnico la forma en la que se estaba subiendo la información o SIETEL, específicamente para el cálculo del punto 4.1, en la página 7 de informe de control técnico, donde textualmente se le explica lo siguiente: "Se estaba subiendo información solo de 105 nuevos clientes en dicho mes y se procedía a realizar los encuestas", entonces basados en esto, creo que en ese instante se debía haber informado que los datos de ese semestre se los estaba subiendo mal al SIETEL y que se debía subir el valor total acumulado de los meses anteriores, y*

que por tal razón se deba corregir la información subida, eso en lo que corresponde al punto 4.1 específicamente."

### 3.2. ANÁLISIS:

El prestador, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO manifiesta que se estaba subiendo información solo de los nuevos clientes en dicho mes y se procedía a realizar las encuestas y que, durante la inspección de control técnico, no se le informó que los datos de ese semestre se los estaba subiendo mal al SIETEL y que se debía subir el valor total acumulado de los meses anteriores, al respecto cabe mencionar, que la resolución 216-09-CONATEL-2019, en el resumen de los parámetros indica: "El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%",

Partiendo de lo mencionado en la resolución, para garantizar la confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%, se debe considerar el universo total de clientes, que en este caso serían todos los clientes activos en cada mes de evaluación.

(...)

### 4. CONCLUSIÓN.-

En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1616-M de 24 de octubre de 2019, se efectuó un análisis de los hechos y alegatos planteados por IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, y con base en el análisis expuesto se considera que el IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico IT-CZO2-2017-0156 de 6 de marzo de 2017.

(...)"

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

La prestadora del Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, contestó fuera del término establecido en el Artículo 155 del Código Orgánico Administrativo, ejerciendo su derecho constitucional a la defensa y contradicción de las pruebas de cargo aportadas por la Administración, la Función Instructora en aplicación de lo dispuesto en los artículos 193 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, relativas a la prueba, dispuso de oficio mediante providencia dictada el día lunes 21 de octubre de 2019, a las 9H00, notificar lo siguiente:

"(...)

**ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INICIADO CON EL ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 EN CONTRA DE LA PRESTADORA DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET (SAI), IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC).- PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN.-** Quito, lunes 21 de octubre de 2019, a las 9h00.- En mi calidad de "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA" de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019: **DISPONGO: .- PRIMERO:** a) Incorpórese al expediente el Oficio de Notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, mismo que contiene la entrega del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2019-AI-027, recibido por el señor Luis Estévez del SAI IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con fecha 27 de septiembre de 2019; el mismo que debió ser contestado de conformidad con el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo, hasta el día 15 de octubre de 2019, no habiéndose presentado dentro del término concedido para el efecto; **b)** Incorpórese al expediente la contestación efectuada por 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



Prestadora del SAI, Irene Gavilanes Parreño, ingresado con documento No.: ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E de 16 de octubre de 2019 y de ser procedente en derecho será considerado en el momento procedimental oportuno - **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite, por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de prueba por el plazo de treinta (30) días** de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2,4,6, y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a)** Solicitese a la Unidad o al Órgano competente de la ARCOTEL, que remita un certificado en el que conste si el SAI, **IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC)**, ha sido sancionada alguna vez por un evento o causa igual a la que se está juzgando administrativamente con el presente Acto de Inicio es decir "(...) **Art. 118.- Infracciones de segunda clase.** (...) **b.** Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **11.** El incumplimiento de los valores objetivo de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones. (...)"; esto es, "(...) **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, sobre si el SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1714233754001, ha sido sancionada 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.** (...) "; **b)** Solicitese a la Unidad o al Órgano competente de la ARCOTEL, que remita un certificado en el que conste la información económica del SAI **IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC)**; esto es, "(...) **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 del SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1714233754001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.** (...)"; **c)** Solicitese al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 para que realice un análisis técnico a fin de verificar y comprobar los hechos y alegatos planteados por el SAI, **IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC)**, en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes, deberá pronunciarse a través del informe correspondiente dentro del término establecido correspondiente al período de prueba; **d)** Dispóngase a un profesional del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que dentro del período para la evacuación de pruebas, presente un informe jurídico respecto al tema concerniente, esto es al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, de 26 de septiembre de 2019, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes, deberá pronunciarse a través del informe correspondiente dentro del término establecido correspondiente al período de prueba; **CUARTO:** Notifíquese al SAI, **IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC)** en sus oficinas ubicadas en la Av. Simón Bolívar y Pasaje Manabí en la Parroquia de Guayllabamba y a las siguientes direcciones electrónicas: [simantec@hotmail.com](mailto:simantec@hotmail.com), [luis.estevez@simantec.ec](mailto:luis.estevez@simantec.ec). Se encarga de efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **Cumplase y notifíquese.**- (...)"

- Mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifica con el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, en contra de la prestadora de SAI, IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, lo cual es ratificado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1463-M de 01 de octubre de 2019 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 en la que indica que la documentación fue recibida por el señor Luis Estévez, el 27 de septiembre de 2019.
- La Prestadora del SAI, IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, en contestación al Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, presenta un escrito con fecha 17 de octubre de 2019 e ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E, en el mismo que menciona lo siguiente:

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

(...)

En contestación al oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF con asunto **NOTIFICACIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR N°. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 EN CONTRA DEL PRESTADOR DE SERVICIO DE ACCESO A INTERNET IRENE GAVILANES**, recibido el día viernes del 04 de Octubre del 2019 a las 10h00 aproximadamente, en la dirección Mariano Bustamante E7-165 y Carlos Bustamante, en el mismo que se menciona que no cumplimos con el proceso de calidad de acuerdo a lo estipulado en el reglamento de la ARCOTEL.

Quiero poner en conocimiento que, ha pasado más de 2 años desde que se me realizó el control técnico en nuestras oficinas ubicadas en Guayllabamba Av. Simón Bolívar y pasaje Manabí, en realidad jamás espere este proceso sancionador en mi contra, pues ha pasado mucho tiempo, y por tal razón, estaba muy segura de que el control técnico realizado, no arrojo ninguna novedad, más sin embargo en este momento me acabo de enterar de una situación, que para mi es muy preocupante y quiero de todas maneras buscar la mejor forma de subsanar la misma.

Por otro lado, me gustaría que ustedes tomen en cuenta lo citado en el informe de control técnico realizado en las oficinas, en la misma que se le indicó al técnico la forma en la que se estaba subiendo la información a SIETEL, específicamente para el cálculo 4.1. en la página 7 del informe de control técnico, donde textualmente se le explica lo siguiente: **“Se estaba subiendo información solo de los nuevos clientes en dicho mes y se procedía a realizar las encuestas”**, entonces basados en esto, creo que en este instante se debía haber informado que los datos de este semestre se los estaba subiendo mal al SIETEL y que se debía subir el valor total acumulados de los meses anteriores, y que por tal razón se debe corregir la información subida, eso en lo que corresponde al punto 4.1 específicamente.

Con esto, no estoy buscando excusas y mucho menos buscar culpables, sino más bien quiero encontrar una solución, y que ustedes nos ayuden de alguna manera para poder subsanar este inconveniente de la mejor forma, pero tampoco que nos afecte a nosotros, tomando en cuenta que actualmente muchos de los clientes que hace 2 años contaban con nuestro servicio ahora ya no están, como mencione anteriormente, estoy muy preocupada por esta situación, y lo único que deseo es seguir trabajando y cumpliendo con lo que ARCOTEL dispone y hacerlo de la mejor manera.

(...)

- Con fecha 21 de octubre de 2019, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Función Instructora, emite una **Providencia de Instrucción** en el cual indica:

**“(...) PRIMERO: a) Incorpórese al expediente el Oficio de Notificación Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0258-OF de 26 de septiembre de 2019, mismo que contiene la entrega del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2019-AI-027 (sic), recibido por el señor Luis Estévez del SAI IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con fecha 27 de septiembre de 2019; el mismo que debió ser contestado de conformidad con el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo, hasta el día 15 de octubre de 2019, no habiéndose presentado dentro del término concedido para el efecto; b) Incorpórese al expediente la contestación efectuada por la Prestadora del SAI, Irene Gavilanes Parreño, ingresado con documento No.: ARCOTEL-DEDA-2019-016867-E de 16 de octubre de 2019 y de ser procedente en derecho será considerado en el momento procedimental oportuno. (...)**”

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1616-M** de 24 de octubre de 2019, La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Técnico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, de 26 de septiembre de 2019, instaurado en contra de la prestadora de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, en base a la providencia del 21 de octubre de 2019, en la cual se dispuso entre otros aspectos **“(...) TERCERO: (...) c) Solicitese al Área técnica de la Coordinación Zonal 2 para que realice un análisis técnico a fin de verificar y comprobar los hechos y alegatos planteados por el SAI IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-**

**Coordinación Zonal 2:**

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador

027de 26 de septiembre de 2019, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes, deberá pronunciarse a través del informe correspondiente dentro del término establecido correspondiente al periodo de prueba; (...)"

- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1617-M** de 24 de octubre de 2019, La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, la elaboración de un Informe Técnico dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, de 26 de septiembre de 2019, instaurado en contra de la prestadora de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, en base a la providencia del 21 de octubre de 2019, en la cual se dispuso entre otros aspectos "(...) **TERCERO:** (...) d) Dispóngase a un profesional del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que dentro del periodo para la evacuación de pruebas, presente un informe jurídico respecto al tema concerniente, esto es al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, de 26 de septiembre de 2019, realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes, deberá pronunciarse a través del informe correspondiente dentro del término establecido correspondiente al periodo de prueba. (...)"
- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1618-M** de 24 de octubre de 2019, La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, remita a la Coordinación Zonal 2, información económica de los ingresos totales del SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, en base a la providencia del 21 de octubre de 2019, en la cual se dispuso entre otros aspectos: "(...) **TERCERO:** b) "(...) solicítense 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 del SAI, IRENE GAVILÁNES PARREÑO (SIMANTEC), con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1714233754001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet. (...)"
- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1620-M** de 25 de octubre de 2019, La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita a la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre sanciones impuestas a la Prestadora de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, en base a la providencia del 21 de octubre de 2019, en la cual se dispuso entre otros aspectos "(...) **TERCERO:** a) (...) solicítense 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, sobre si el SAI, IRENE GAVILÁNES PARREÑO (SIMANTEC), con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1714233754001, ha sido sancionada 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. (...)"
- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-2565-M** de 25 de octubre de 2019, la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1620-M de 25 de octubre de 2019, en el que certifica "(...) Al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) DE LA ARCOTEL, con fecha 25 de octubre de 2019, se informa que el prestador de SAI, IRENE GAVILÁNES PARREÑO (SIMANTEC), no registra procesos administrativos sancionadores de infracciones de segunda clase prevista en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador. (...)"
- El Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, da contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1616-M de 24 de octubre de 2019, con el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1322** de 5 de noviembre de 2019, en el que indica:

"(...)"

## 2. OBJETIVO.-

Realizar el análisis técnico de los descargos, alegatos y pruebas presentadas por IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, en referencia al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NRO. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027.(...)"

## 4. CONCLUSIÓN

En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1616-M de 24 de octubre de 2019, se efectuó un análisis de los hechos y alegatos planteados por IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, y con base en el análisis expuesto se considera que la Prestadora (sic) IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico IT-CZO2-2017-0156 de 6 de marzo de 2017.

(...)"

- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0827-M de 06 de noviembre de 2019, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1618-M de 24 de octubre de 2019, en el que textualmente comunica: "(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor de Título Habilitante, debido a que no presentó el "Formulario de Ingresos y Egresos", requerida en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de la señora IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con RUC 1714233754001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una persona natural obligada a llevar contabilidad, por lo tanto, no se puede acceder al formulario del Impuesto a la Renta en la Superintendencia de Compañías (...)"
- El Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2, da contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1617-M de 24 de octubre de 2019, con el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-092 de 11 de noviembre de 2019, en el que concluye:

"(...)

Con sustento en lo expuesto y considerando que el Informe de Control Técnico constituyó el medio probatorio mediante el cual la administración atribuyó al presunto infractor la comisión de una conducta o un hecho, y tomando en cuenta además que la carga de la prueba le corresponde a la Administración, para lo cual, resulta indispensable tener la certeza de la existencia del hecho para poder sancionar, y por cuanto la Constitución de la República del Ecuador consagra entre las garantías básicas de la seguridad jurídica y el debido proceso, entre los cuáles se debe destacar el derecho a la presunción de inocencia de toda persona y a ser tratado como tal mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme dictada de acuerdo con la verdad material del hecho detectado; al haberse confirmado la verdad material del hecho presuntamente infractor, que permite a su vez determinar la responsabilidad en la comisión de la presunta infracción, no obstante de haberse considerado cada uno de los argumentos jurídicos esgrimidos por el Prestador de SAI, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, al comprobarse la existencia del hecho presuntamente infractor, ocasionan que el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 06 de marzo de 2017 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, goce de fuerza probatoria y pueda ser valorado como prueba para desvanecer la presunción de inocencia del SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO, en tal virtud, corresponde la imposición de una sanción, infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el Art. 118, letra b), número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El Área Jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en

### Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

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

Quito – Ecuador



el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 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 dentro del Dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Técnico Zonal en su calidad de Función Sancionadora.  
(...)"

#### 4.3 ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1322 DE 5 DE NOVIEMBRE DE 2019.

En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1322 de 05 de noviembre de 2019, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, realiza un análisis técnico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación.

(...)

##### 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES

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

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

El prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, admite la comisión de la infracción contenida en el artículo 118, litera l b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pero no presenta un plan de subsanación, motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; "(...) Se entiende por subsanación integral o 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."

Se determina desde el punto de vista técnico que el prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, NO ha implementado acciones que permitan subsanar integralmente la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEI-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019.

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

Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

Al respecto, se debe indicar que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, y por tanto no aplica la ejecución de una



reparación integral por parte de Prestador. En ese sentido, no se podría considerar el presente 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 prestador IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

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

Al respecto, se considera que no es posible determinar la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, por parte del prestador IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO.  
(...)"

#### 4.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2019-092, DE 11 DE NOVIEMBRE DE 2019.

A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-092, de 11 de noviembre de 2019, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL e informa lo siguiente:

(...)

De conformidad al numeral 1 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el mismo que textualmente dice:

(...)

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.

(...)"

De acuerdo al Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-2565-M de 25 de octubre de 2019, la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1620-M de 25 de octubre de 2019, en el que certifica "(...) Al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) DE LA ARCOTEL, con fecha 25 de octubre de 2019, se informa que el prestador de SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), no registra procesos administrativos sancionadores de infracciones de segunda clase prevista en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador. (...)"

Del Análisis Jurídico correspondiente se considera la presente circunstancia como atenuante.



De conformidad al Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el mismo que textualmente dice:

(...)

**Artículo 131.- Agravantes.**

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

(...)

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

(...)"

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que conforme se desprende de los documentos que reposan en el expediente Administrativo Sancionador, se analiza así: Las infracciones y sanciones deben estar conforme a los principios de legalidad, irretroactividad, tipicidad y proporcionalidad que se engloban dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador. En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 06 de marzo de 2017, imputada al prestador de SAL, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, lo que deberá ser considerado al momento de graduar la sanción que corresponda.

(...)"

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

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé en el Título XIII, correspondiente al Régimen Sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, luego de los hallazgos preliminares encontrados en la Actuación Previa Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-AP-006; se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

(...)"

**Art. 118.- Infracciones de segunda clase.**

(...)

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

(...)

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

(...)"

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

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

(...)

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

(...)

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

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

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

**b)** Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general (...)

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

(...)

#### **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.

(...)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0827-M** de 06 de noviembre de 2019, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1618-M de 24 de octubre de 2019, en el que textualmente comunica:

“(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor de Título Habilitante, debido a que no presentó el “Formulario de Ingresos y Egresos”, requerida en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de la señora IRENE DEL



ROCIO GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), con RUC 1714233754001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una persona natural obligada a llevar contabilidad, por lo tanto, no se puede acceder al formulario del Impuesto a la Renta en la Superintendencia de Compañías.

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

Considerando que en el presente caso no se puede obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia para el servicio de Acceso a Internet (SAI), y se encuentra justificada tal imposibilidad, corresponde aplicar lo dispuesto en el último inciso del Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es el 5% de las multas referidas del mismo Artículo 122 que indica el literal b) "(...) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general (...)", por lo que, considerando una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna de las circunstancias agravantes que indica el artículo 131 ibídem, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 81/100 (USD \$ 3.459,81)**.

#### 7. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS.-

En el presente caso, ésta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, no ha dispuesto Medidas Cautelares. (Establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo).

#### 8. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN.-

El **DICTAMEN No. DTZ-CZ02-D-2019-0025** de 29 de noviembre de 2019 suscrito por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones indica:

"(...)

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado en contra de la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), mediante el **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-027** de 26 de septiembre de 2019, a fin de comprobar la existencia de los hechos así como la responsabilidad del expedientado, reportados por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZ02-2017-0156 de 6 de marzo de 2017**, ratificado mediante, **Informe Técnico No. IT-CZ02-C-2019-1322** de 5 de noviembre de 2019, luego de que se ha agregado al expediente el resultado de las diligencias dispuestas de oficio en la providencia de apertura del período de pruebas dictada el día lunes 21 de octubre de 2019, Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, así como los documentos obtenidos durante el período de 30 días señalado para la evacuación de las mismas; y una vez que se han emitido y anexado al expediente los Informes de las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, 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-CZ02-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019 en referencia a la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, emito el presente **DICTAMEN** con el fin de aportar elementos de opinión o juicio para la formación de la voluntad administrativa de la Función Sancionadora, conforme al contenido del "DICTAMEN" establecido en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo:

(...)



Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de fecha 26 de septiembre de 2019, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador la prestadora de SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen los siguientes atenuantes y agravantes: "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**"; De acuerdo al Memorando Nro. **ARCOTEL-DEDA-2019-2565-M** de 25 de octubre de 2019, la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, da contestación al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1620-M de 25 de octubre de 2019, en el que certifica "(...) Al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) DE LA ARCOTEL, con fecha 25 de octubre de 2019, se informa que la prestadora de SAI, IRENE GAVILANES PARREÑO (SIMANTEC), no registra procesos administrativos sancionadores de infracciones de segunda clase prevista en el artículo 118, letra b, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador. (...)" ; Del Análisis Jurídico correspondiente se considera la presente circunstancia como atenuante. **2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.**"; El prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, admite la comisión de la infracción contenida en el artículo 118, letra l b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pero no presenta un plan de subsanación, motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado. **3. "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."**; Se determina desde el punto de vista técnico que el prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, NO ha implementado acciones que permitan subsanar integralmente la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019. **4. "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción."** Al respecto, se debe indicar que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, y por tanto no aplica la ejecución de una reparación integral por parte de Prestador. En ese sentido, no se podría considerar el presente atenuante.

El artículo 131 de la Ley orgánica de Telecomunicaciones prevé las siguientes agravantes a ser consideradas dentro del procedimiento administrativo sancionador: "**1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.**"; Al respecto, el prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.; **2. "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción."**; Al respecto, se considera que no es posible determinar la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, por parte del prestador IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO. ; **3. El carácter continuado de la conducta infractora**", En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 06 de marzo de 2017, imputada al prestador de SAI, IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, **no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, lo que deberá ser considerado al momento de graduar la sanción que corresponda.**

Una vez efectuado un análisis de los hechos y alegatos planteados por la Prestadora IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, y con base en el análisis expuesto se considera que el IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico IT-CZO2-2017-0156 de 6 de marzo de 2017.

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-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Zonal 2 Encargado, en su calidad de Función Sancionadora, en la que recomiendo acoger el presente Dictamen, y sancionar a la prestadora del Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCÍO GAVILANES PARREÑO, con la multa determinada en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso.

(...)"

#### 9. 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.

#### 10. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE.-

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

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispuso la creación de "Crease la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (...)" El artículo 144 numerales 4 y 18 de la referida norma, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran el "4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes (...)" 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley (...)"

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

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

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

1. En los procedimientos sancionadores se dispondrá la debida separación entre la función instructora y la sancionadora, que corresponderá a servidores públicos distintos.

2. En ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento.

3. El presunto responsable por ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le pueda imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

4. Toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal, mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario. (...)"

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

"(...)

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

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

(...)"

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

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

De lo anterior se colige que esta autoridad en su calidad de Función Sancionadora tiene competencia para dictar el acto administrativo que pone fin al presente procedimiento administrativo y de conformidad con el dictamen emitido por la Función Instructora, se debe proceder a la aplicación de la infracción de segunda clase determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 118) letra b) número 2, aplicando dos circunstancias atenuantes.

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



## 11. DECISIÓN.-

En mi calidad de Función Sancionadora de los procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y como autoridad competente acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet, IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, así como la existencia de su responsabilidad respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, al no poderse determinar si el Prestador alcanza el valor objetivo en el semestre julio-diciembre de 2016, por cuanto aplicó un tamaño de muestra menor al requerido de acuerdo a las condiciones de la Resolución 216-09-CONATEL-2009; inobservando específicamente la disposición contenida en el artículo 24, numeral 3 y numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, configurándose por lo tanto, la comisión de la infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027, de 26 de septiembre 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, expide el presente Acto Administrativo en el que:

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** en su totalidad el Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0025, de 29 de noviembre de 2019, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del presupuesto fáctico que originó la emisión del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-027 de 26 de septiembre de 2019, así como la responsabilidad de la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, en el hecho descrito en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 de 6 de marzo de 2017, ratificado mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-C-201-1322 de 5 de noviembre de 2019; al verificarse en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0156 que "(...) **Respecto al parámetro 4.1 Relación con el cliente, no se puede determinar si el prestador alcanza el valor objetivo en el semestre julio-diciembre de 2016, por cuanto el prestador aplicó un tamaño de muestra menor como consecuencia de reportar una cantidad menor de abonados-clientes/usuarios en sus reportes de usuarios del servicio para el periodo en análisis. (...)**" (lo resaltado me pertenece); configurándose la comisión de la **INFRACCIÓN DE SEGUNDA CLASE** establecida en el Artículo 118, letra b) número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER** a la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCIO GAVILANES PARREÑO, con RUC No. 1714233754001, la sanción económica de **TRES MIL CUATROCIENTOS CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 81/100 (USD \$ 3.459,81)**, de acuerdo a lo previsto en el artículo 122 literal b) de



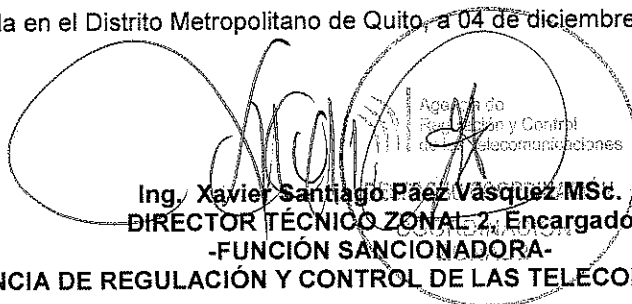
la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.- DISPONER** a la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, que cumpla con los Parámetros de Calidad del Servicio de Acceso a Internet establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

**Artículo 5.- INFORMAR** a la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

**Artículo 6.- NOTIFICAR** con la presente Resolución, a la Prestadora del Servicio de Acceso a Internet (SAI), IRENE DEL ROCÍO GAVILÁNES PARREÑO, en la Av. Simón Bolívar y Pasaje Manabí, de la parroquia de Guayllabamba, cantón Quito, provincia de Pichincha, y/o a los correos electrónicos [simatec@hotmail.com](mailto:simatec@hotmail.com) y [luis.estevez@simatec.ec](mailto:luis.estevez@simatec.ec) así como a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 04 de diciembre de 2019.

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