

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2023-0014

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE  
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-

ABG. JUAN FERNANDO VALENCIA PESÁNTEZ  
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6  
-FUNCIÓN RESOLUTORIA-

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:

PERMISIONARIO:	FEPAL S.A.
REPRESENTANTE LEGAL	LADY CAROLINA ECHEVERRIA PEÑAFIEL
SERVICIO:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
RUC:	0992961937001
TELÉFONO	0981548189
DIRECCIÓN:	CALLE ISIDRO AYORA Y CALLE SAMANES MANZANA 4, NÚMERO 407 SOLAR 14
CIUDAD – PROVINCIA:	GUAYAQUIL- GUAYAS
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	c-echeverriap@hotmail.com

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, el 04 de diciembre de 2017, otorgó a favor de **FEPAL S.A.**, el Título Habilitante para la prestación del Servicio de Acceso a Internet, inscrito en el tomo 128 fojas 12809 del Registro Público de Telecomunicaciones y se encuentra vigente hasta el 04 de diciembre de 2032.

1.3 HECHOS:

Con Memorando Nro. **ARCOTEL-CZO6-2018-1282-M** del 22 de mayo de 2018, la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento el Informe Técnico Nro. **IT-CZO6-C-2018-0825** de 21 de mayo de 2018, el cual contiene los resultados de la verificación de la presentación de los reportes de calidad, usuarios y facturación correspondientes al primer trimestre del año 2018, de su título habilitante de Permiso de Servicio de Acceso a Internet, autorizado a FEPAL S.A., del cual se concluye lo siguiente:

*“(...)**5. CONCLUSIÓN.***

*El prestador del servicio de acceso a internet **FEPAL S.A.**, no ha presentado los reportes de calidad, usuarios y facturación correspondientes al primer trimestre del año 2018. (...).”*

## 2. COMPETENCIA:

El Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal 6, de conformidad con las atribuciones establecidas en el art. 226, de la Constitución de la Republica, en los artículos 116; 144 numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos 10, 81 y 83 del Reglamento General Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 2 de la Resolución ARCOTEL-2019-0682, de 26 de agosto de 2019, confirió al Director Técnico Zonal 6 la competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este procedimiento administrativo sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, calidad asignada mediante la Acción de Personal No. 205 de 30 de junio de 2021 en favor la autoridad emisora de este acto.

## 3. PROCEDIMIENTO:

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

### 3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

#### -LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

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

(...)

*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.”*

#### - Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009:

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones-CONATEL, aprobó los nuevos parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la prestación del servicio de valor agregado de internet, estableciendo sus valores objetivo, y la periodicidad (trimestral y/o semestral) de presentación de los reportes de calidad del servicio.

#### - Título Habilitante del servicio de Servicios de Acceso a Internet y concesión de uso y explotación de frecuencias del espectro radioeléctrico:

**“ANEXO 2 (...)**

## **ARTICULO 5.- INFORMES.-**

### **5.1 Informes:**

*El prestador del servicio está obligado a entregar a la ARCOTEL, durante la vigencia de su título habilitante, con la periodicidad que se indica a continuación, lo siguiente en los formatos establecidos para el efecto por esta Agencia:*

**5. 1.1 Información mensual.-** *Reporte del número de abonados, clientes o suscriptores, a presentarse dentro de los quince (15) días del mes subsiguiente... "*

**5.1.2 informes de Calidad.-** *Los Informes de calidad del servicio con la periodicidad que se determine en la regulación aplicable. (...)"*

En el título XIII de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre el régimen sancionatorio, se establecen diferentes sanciones que se aplican atendiendo la gravedad de la falta; en el caso presente se considera la calificación jurídica de la presunta infracción y su correspondiente sanción tipificadas en las siguientes disposiciones:

### **Infracción:**

*"Art. 117.- Infracciones de primera clase (...)*

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

*16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos (...)"*

### **Sanción:**

**"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 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 correspondiente 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:*

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

*En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”*

**4. Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2023-0343-M de 28 de marzo de 2023, la Función Instructora señala:**

*“(…)En torno a lo sustanciado, aplicando lo señalado en el artículo 252 del Código Orgánico Administrativo, pongo a su conocimiento el expediente administrativo sancionador con todos los documentos que sustentan el Procedimiento Administrativo Sancionador **emitido con Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017 de 09 de marzo de 2023**, en contra de **FEPAL S.A.**, para que se proceda con la emisión de la resolución correspondiente de conformidad con el artículo 257 y 260 del Código Orgánico Administrativo. (...)”*

- **ACTO DE INICIO NRO. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017 DE 09 DE MARZO DE 2023, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 252 DEL CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO:**

Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017 de 09 de marzo de 2023**; emitido en contra de **FEPAL S.A.**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico Nro. **IT-CZO6-C-2018-0825** de 21 de mayo de 2018, elaborado por la por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual contiene los resultados de la verificación de la presentación de los reportes de calidad, usuarios y facturación correspondientes al primer trimestre del año 2018, de su título habilitante de Permiso de Servicio de acceso a internet, autorizado a **FEPAL S.A.**

En el citado **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017**, se consideró lo siguiente:

**“(…) 6. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.**

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo el **Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0825** de 21 de mayo de 2018, elaborado por la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y el **Informe final de Actuación Previa No. IAP-CZO6-2023-0080** de 07 de marzo de 2023, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la presunción de que **FEPAL S.A.**, de acuerdo al informe referido no presentó los reportes de usuarios y facturación correspondientes al primer trimestre del año 2018, dentro del plazo establecido, de su título habilitante de Servicios de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico; incumpliendo lo establecido el numeral 3 del artículo 24 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y del Anexo 2 Artículo 5 numerales 5.1, 5.1.1 y 5.1.2 del título habilitante de Servicios de Acceso a Internet y

Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que **FEPAL S.A.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.(...)"

Del procedimiento administrativo sancionador se observa que el administrado señor **FEPAL S.A.**, **NO** ejerció su legítimo derecho a la defensa, es decir, no presento pruebas de descargo que permitan desvirtuar el elemento factico ni circunstancias eximentes de responsabilidad, lo descrito fue corroborado mediante certificación emitida por la Sra. Gladis Peralta, responsable del Centro de Atención al Usuario CAU, el 27 de marzo de 2023.

## 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES:

Para determinación de la sanción a imponer se debe considerar las atenuantes y agravantes reguladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT-.

"Art. 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.

Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que **FEPAL S.A.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que SI cumple con este 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.

Respecto a esta atenuante se ha verificado que **FEPAL S.A.**, al no haber dado contestación al Acto de Inicio, no se cumple con esta atenuante.

### 3. Haber subsanado integralmente la infracción e forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

La atenuante 3 del Artículo 130 de la LOT, se encuentra desarrollado en el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: "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 en negrita me corresponde).

De la revisión efectuada se ha podido observar que **FEPAL S.A.**, en la actualidad ha procedido a corregir su conducta infractora esto es el 07 de julio de 2018 tiene presentado el reporte de reportes de calidad, usuarios y facturación, en lo correspondiente al primer trimestre del año 2018.

Por lo que el administrado, corrigió su conducta de manera voluntaria y antes de la imposición de la sanción, como lo indica el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2023-0025 del 19 de mayo de 2022, por lo tanto, concurre en las atenuantes descritas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tal motivo SI cumple esta atenuante.

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

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, el mismo no ocasiona un daño técnico.

En el presente caso la administrada cumple con el atenuante 1 y 3, y de acuerdo a lo descrito en el numeral 2 del artículo 83 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no amerita el cumplimiento del atenuante cuatro para que la administración decida la abstención de imponer la sanción.

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:

“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. (...)”

Para realizar el presente análisis es pertinente hacer referencia a la Resolución Nro. **ARCOTEL-2022-0107** del 28 de marzo de 2022, se expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define:

**b) Afectación al mercado:** Se considera afectación al mercado, todo tipo de conducta, acción o práctica que distorsione, limite, restrinja, impida o entorpezca de manera injustificada la competencia en un mercado de servicios de telecomunicaciones.

**c) Afectación al servicio:** Es toda suspensión o interrupción injustificada en la provisión normal de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción y que supere los niveles permitidos en el ordenamiento jurídico vigente.

**d) Afectación a los usuarios:** Se entiende por afectación al usuario todo incumplimiento contractual de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, contratos negociados; así como las promociones ofertadas y aceptadas; y aquellas violaciones de los derechos consagrados a favor del usuario en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, en otros cuerpos normativos del ordenamiento jurídico vigente, o en la regulación emitida por la ARCOTEL.

En el presente caso, no se ha comprobado afectación al mercado, al servicio y al usuario, ya que el incumplimiento versa sobre presentación de reportes de calidad, usuarios y facturación correspondientes al primer trimestre de 2018.

En este sentido, se deberán considerar únicamente las atenuantes 1, 3 configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la



Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la abstención de imponer la sanción pecuniaria que correspondería en el presente caso, por el hecho imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017 de 09 de marzo de 2023

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observa ninguna circunstancia agravante.

## 6. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

En el presente caso, esta Autoridad no ha dispuesto medidas cautelares.

## 7. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-2023-AI-0017 de 09 de marzo de 2023**, 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 **FEPAL S.A.**, en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y la responsabilidad del administrado por no haber presentado dentro del plazo establecido el reporte de calidad, usuarios y facturación correspondiente al primer trimestre del año 2018, de su título habilitante de Permiso de Servicio de acceso internet, se evidencia el incumplimiento descrito en el artículo 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y del Anexo 2 Artículo 5 numerales 5.1, 5.1.1 y 5.1.2 del título habilitante de Servicios de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico, en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. **Sin embargo** el administrado ha cumplido con los atenuantes 1 ,3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la LOT y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la abstención de imponer la sanción pecuniaria que correspondería, en el presente caso de acuerdo a la normativa citada procede la **ABSTENCIÓN** de imponer la sanción que correspondería en el presente caso.

Con base en las consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones legales:

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017 de 09 de marzo de 2023**, emitido por Ing. Esteban Coello Mora, en su calidad de Función Instructora de esta Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0017** de 09 de marzo de 2023; por lo que **FEPAL S.A.**, es responsable del incumplimiento descrito en los artículos 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y del Anexo 2 Artículo 5 numerales 5.1, 5.1.1 y 5.1.2 del título habilitante de Servicios de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- ABSTENERSE** de imponer una sanción a **FEPAL S.A.**, por lo que, considerando 2 de las cuatro atenuantes (Atenuante 1, atenuante 3 ) que señala el artículo 130 de la LOT, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem; y considerando además lo indicado en el último párrafo del artículo 130 de la LOT y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se pueda abstener de imponer la sanción que correspondería.

**Artículo 3.- DISPONER** a **FEPAL S.A.**, con RUC No.0992961937001, que opere su sistema de servicio de acceso a internet, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

**Artículo 4.- INFORMAR** a **FEPAL S.A.**, con RUC No.0992961937001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, en la dirección de correo electrónico: [c-echeverriap@hotmail.com](mailto:c-echeverriap@hotmail.com), señalado para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 28 de marzo de 2023.

Abg. Juan Fernando Valencia Pesantez  
**DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 - FUNCIÓN SANCIONADORA-  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
(ARCOTEL)**

Elaborado por:

Abg. Maritza Tapia  
**ANALISTA JURÍDICO ZONAL 2**