

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2017-0073

**ORGANISMO DESCONCENTRADO:
COORDINACIÓN ZONAL No. 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES – (ARCOTEL)**

**COORDINACIÓN ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

Considerando:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA**1.1 TÍTULO HABILITANTE**

Sobre la base de la Resolución N° 561-15-CONATEL-2011 del Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL expedida el 22 de julio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, confiere el Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado a favor de la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, el 12 de septiembre de 2011, vigente hasta el 12 de septiembre de 2021, inscrito en el Tomo 94 a fojas 9478 del Registro Público de Telecomunicaciones.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO5-2016-0698-M de fecha 28 de noviembre del 2016, remite a esta Unidad Jurídica, el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, el cual contiene la inspección técnica realizada en las instalaciones de POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN con fecha 01 de noviembre de 2016, y concluye lo siguiente:

“CONCLUSIONES: (...)

El permisionario POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, no cumple con lo establecido en los artículos 29,1; 29,4 y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012.”

2. ACTO DE APERTURA

El 02 de agosto de 2017, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, notificado en legal y debida forma a POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA LTDA, el día 04 de agosto de 2017, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF del 02 de agosto de 2017, suscrito por la Coordinación Zonal 5.

En el nombrado Acto de Apertura se consideró en lo principal lo siguiente:

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0113 de 02 de agosto de 2017, establece la procedencia de iniciar un Procedimiento Administrativo Sancionador en contra de la permisionaria compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo *“4. ANALISIS JURÍDICO.- Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, remitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2016-0698-M de 28 de noviembre del 2016, luego de la verificación en el sistema*

SIETEL, concluye que: "(...) El permisionario POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, no cumple con lo establecido en los artículos 29,1; 29,4 y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012. ". De confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la permisionaria, podría incurrir en la infracción de primera clase, tipificada en el Artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a la que le corresponde aplicar la sanción tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley ibidem."

3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO

3.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

Quien suscribe tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según Acción de Personal No. AR-006, de fecha 14 de agosto de 2017, que rige a partir del 15 de agosto de 2017.

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."

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 142.- Creación y naturaleza.- Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las

Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

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

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015)

“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.”.

RESOLUCIONES ARCOTEL

INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - (Expedido mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2015-694 de 28 de octubre de 2015).

(...) **“Artículo 3.-** El Procedimiento Administrativo Sancionador será iniciado, sustanciado y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conformado por las Coordinaciones Zonales, quienes determinarán la existencia de una infracción y, de ser el caso, impondrán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable (...).”

RESOLUCIÓN 07-06-ARCOTEL-2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en Sesión Extraordinaria del día 9 de agosto de 2017, en el Artículo 2, resuelve: *“Designar al Ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes.*

RESOLUCIÓN No. 04-03-ARCOTEL-2017

Mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 13 de 14 de junio de 2017 se expidió el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que, entre otros se establece:

“Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

Artículo 8.- De la Estructura Orgánica

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por:

(...)

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1 PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

2.1.1.1.1. Gestión Zonal.

II. Coordinador/a Zonal

(...)

j. Monitorear 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.

(...)

2.2 PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1 Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal

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

(...)

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 ARCOTEL-2016-0655 de 10 de agosto de 2016

“Artículo 14 A LOS COORDINADORES ZONALES Y OFICINAS TÉCNICAS.-

(...)

b) Suscribir los documentos necesarios para la gestión de la Coordinación y/u Oficina Técnica en el ámbito de su competencia (...).”

Circular Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C de 10 de agosto de 2016 señala:

“Disposiciones específicas:

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

1. Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los "Directores Técnicos Zonales", de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designe formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos."

4. PROCEDIMIENTO

LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES

"Artículo 125.- Potestad sancionadora.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor."

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...)

28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.

RESOLUCIÓN 477-16-CONATEL-2012 de 11 de julio de 2012

Artículo 28. Obligaciones de los prestadores.-
Son obligaciones de los prestadores, los siguientes:

Artículo 29.- Informar.-

29.1 Utilizar en los textos publicitarios que se refieran a las condiciones y características de los servicios en general, las promociones así como en la publicidad de acceso a contenidos independientemente de si la provisión de contenidos se realiza directamente por parte de los prestadores de servicios finales o con base en proveedores de contenido, un tamaño de letra no inferior a dos punto cinco (2,5) milímetros o no menor a un tamaño de fuente de diez (10) puntos. (...)

29.4 Incluir en un sitio web el detalle de las características técnicas, económicas, comerciales, tarifarias, legales, respecto de todos los servicios que pueden ser provistos por el concesionario o permisionario, incluyendo la información relativa a la contratación de aplicaciones, facilidades y servicios soportados en servicios finales, tales como acceso a contenidos, descargas, y servicios adicionales suministrados por proveedores de contenido, detallando adicionalmente las condiciones y mecanismos de suscripción y terminación de la suscripción a dicho tipo de servicios.

29.5 Tener disponible en formato descargable, en la página principal de su sitio web, el texto del presente reglamento. (...)

IMPOSICIÓN DE LA SANCIÓN A LA PRESUNTA INFRACCIÓN

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que constituye infracción de primera clase.

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

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

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

Con respecto al monto de referencia los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su orden disponen:

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

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. // Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

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

En 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.”

6. ANALISIS DE FONDO

CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

- a) El día 23 El día 22 de agosto de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013129-E, la compañía POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA. dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, emitido el 02 de agosto de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

“(...) Yo, KELY JUDITH MERO GARCÍA, portador de la cédula de ciudadanía 1307374494 a nombre y representación de la empresa POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA, operadora prestadora de servicio de acceso a internet con título habilitante SAI 561-15-CONATEL-2011 en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte el acto de apertura de proceso sancionador oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0046-OF solicito a usted las facilidades para rectificar la información subida a nuestra cuenta en el sistema SIETEL respecto a los reportes de reclamos generales y a los reportes de atención de averías, toda vez que nos han explicado la manera

correcta de clasificar los reclamos procedentes y no procedentes y en consecuencia esta información cargada en SIETEL de nuestra parte no es correcta y se desea corregir.”

- b) El día 24 de agosto de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013302-E, la compañía POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA. dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, emitido el 02 de agosto de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

“(...) Yo, KELY MERO JUDITH GARCÍA, portador de la cédula de ciudadanía 1307374494 a nombre y representación de la empresa POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA, operadora de servicio Acceso a Internet SAI 561-15 CONATEL-2011 en respuesta al oficio N° ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte el acto de apertura de proceso sancionador oficio N° ARCOTEL-CZO5-2017-0046-OF hago la entrega del cd con los respectivos contratos escaneados de los clientes.”

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Memorando ARCOTEL-CZO5-2016-0698-M de 28 de noviembre de 2016, Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, con sus anexos.

PRUEBAS DE DESCARGO

Se considera como prueba a favor de la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN lo manifestado en su escrito de contestación y en su CD adjunto, ingresados a la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL con trámites ARCOTEL-DEDA-2017-013129-E y ARCOTEL-DEDA-2017-013302-E.

7. MOTIVACIÓN

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Memorando ARCOTEL-CZ5-2016-0698-M de 28 de noviembre de 2016 y el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, con sus anexos.

PRUEBAS DE DESCARGO

Se considera como prueba a favor la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN lo manifestado en sus escritos de contestación y un CD presentado como anexo, ingresados a la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL los días 22 y 24 de agosto de 2017.

8. ANÁLISIS JURÍDICO

En relación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, iniciado en contra de la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, permissionaria de un Servicio de Valor Agregado, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0148 de 18 de octubre de 2017, realiza el siguiente análisis:

“4. ANÁLISIS JURÍDICO:

- a) *No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.*
- b) *Para poder realizar un análisis detenido de los argumentos de la defensa es necesario que se consideren las disposiciones Constitucionales, Legales y, Contractuales inherentes.*
- c) *La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, en su artículo 76, cuyo número 7 letra l) dice: “Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los*

actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados”.

- d) Del análisis realizado al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, reportado con Memorando ARCOTEL-CZO5-2016-0698-M de 28 de noviembre de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones indicó lo siguiente: “**CONCLUSIONES:** (...) El permisionario POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, no cumple con lo establecido en los artículos 29,1; 29,4 y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012.”; conducta con la cual, la permisionaria POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, no habría cumplido con lo dispuesto en la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 117, letra b numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- e) Con fecha 02 de agosto de 2017, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, por la presunta infracción determinada en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, concediéndole a POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN el término de quince días hábiles para ejercer su derecho a la defensa, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción del presente Acto de Apertura, conforme lo establece el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- f) El día 22 de agosto de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013129-E, la compañía POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA. dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, emitido el 02 de agosto de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

“(...) Yo, KELY JUDITH MERO GARCÍA, portador de la cédula de ciudadanía 1307374494 a nombre y representación de la empresa POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA, operadora prestadora de servicio de acceso a internet con título habilitante SAI 561-15-CONATEL-2011 en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte el acto de apertura de proceso sancionador oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0046-OF solicito a usted las facilidades para rectificar la información subida a nuestra cuenta en el sistema SIETEL respecto a los reportes de reclamos generales y a los reportes de atención de averías, toda vez que nos han explicado la manera correcta de clasificar los reclamos procedentes y no procedentes y en consecuencia esta información cargada en SIETEL de nuestra parte no es correcta y se desea corregir.”

- g) El día 24 de agosto de 2017, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-013302-E, la compañía POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA. dio contestación al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, emitido el 02 de agosto de 2017, en el que manifestó lo siguiente:

“(...) Yo, KELY MERO JUDITH GARCÍA, portador de la cédula de ciudadanía 1307374494 a nombre y representación de la empresa POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA, operadora de servicio Acceso a Internet SAI 561-15 CONATEL-2011 en respuesta al oficio N° ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte el acto de apertura de proceso sancionador oficio N° ARCOTEL-CZO5-2017-0046-OF hago la entrega del cd con los respectivos contratos escaneados de los clientes.”

- h) La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, respecto de lo manifestado por la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA, con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-1200-M, expresa lo siguiente:

“En atención a su memorando ARCOTEL-CZO5-2017-1188-M, mediante el cual nos hace conocer que en virtud de las contestaciones ingresadas en esta Coordinación Zonal 5, por parte de la señora KELY JUDITH MERO GARCÍA, representante Legal de POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., con trámites No. ARCOTEL-DEDA-2017-013129-E de fecha 2017-08-22 y No. ARCOTEL-DEDA-2017-013302-E de fecha 2017-08-24, dentro del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-

2017-0046, solicita de manera comedida, designe a quien corresponda proceda a responder mediante Informe, lo alegado por la permisionaria, debo informar lo siguiente:

1.- El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO5- 2017-0046, de fecha 02 de agosto de 2017, conforme a lo solicitado en el memorando ARCOTEL-CZO5-2016-0698-M, del 28 de noviembre de 2016, esta direccionado a sancionar el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 29,1; 29,4; y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, relacionadas específicamente con publicidad transparente sobre la prestación del servicio y las condiciones para la prestación del mismo, que debían estar publicados en la página web de la permisionaria, o hacerle conocer a sus abonados a través de hojas volantes, debiéndose resaltar que la permisionaria POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., hasta la fecha de inspección no contaba con página web, ni con emisión de hojas volantes para el cumplimiento de tales obligaciones.

2.- Respecto al oficio s/n y sin fecha, ingresado a través de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017 013129-E, mediante el cual la representante legal de POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte del acto de proceso sancionador Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, solicita las facilidades para rectificar la información subida en su cuenta en el sistema SIETEL respecto a los reportes de reclamos y a los de atención de averías, toda vez que le han explicado la manera correcta de clasificar reclamos procedentes y no procedentes y en consecuencia la información cargada en SIETEL de parte de la permisionaria no es la correcta y desea corregirla, debemos indicar que:

- La corrección que la representante legal de POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., desea realizar a formularios de reportes de reclamos y atención de averías subidos erróneamente al SIETEL, no tiene relación con el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 29,1; 29,4; y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, y sobre lo cual se ha iniciado el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, por consiguiente no son argumentos o pruebas válidas que puedan considerarse dentro del proceso de defensa.

3.- Respecto al oficio s/n, de fecha 24 de agosto de 2017, ingresado a través de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-013302-E, mediante el cual la representante legal de POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., en respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0987-OF como parte del acto de proceso sancionador Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, hace la entrega de un CD, con los respectivos contratos escaneados de los clientes, debemos indicar que:

- Los contratos escaneados de los abonados que la representante legal de POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., remite a la ARCOTEL, no tienen relación con el incumplimiento de las obligaciones establecidas en los artículos 29,1; 29,4; y 29,5 de la Resolución No. TEL-477-16-CONATEL-2012, y sobre lo cual se ha iniciado el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, por consiguiente no son argumentos o pruebas válidas que puedan considerarse dentro del proceso de defensa".
- i) Una vez que la Unidad Jurídica confirmó con el Centro de Atención al Usuario (CAU) de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, que la COMPAÑÍA POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN., compareció y contestó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0046, se emitió providencia de fecha 29 de agosto de 2017, notificada el 30 de agosto de 2017, en la que, en lo principal, dispone lo siguiente: "TERCERO.- (...) SE ABRE LA CAUSA A PRUEBA POR EL TÉRMINO DE QUINCE DÍAS."
- j) Una vez que se ha verificado que se observaron las garantías del debido proceso conforme manda la Constitución de la República del Ecuador en su artículo 76 numeral 7, letras a), b) y h) y que pese aquello la COMPAÑÍA POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA., no ha aportado pruebas que le permitan desvirtuar el hecho que se le imputa, por lo que esta administración basa sus pruebas, en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016, emitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la

ARCOTEL, en el Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 12 de septiembre de 2011 y en el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0113 de fecha 02 de agosto de 2017 emitido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, con lo cual se demuestra que la COMPAÑÍA POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, ha incumplido con las disposiciones y obligaciones establecidas en la Resolución No. TEL-477-CONATEL-2012, por lo cual no ha cumplido con lo dispuesto en la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 12 de septiembre de 2011, y ha inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley en referencia.

- k) Las consecuencias jurídicas que acarrea el incumplimiento por parte de la COMPAÑÍA POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que señala: **"artículo 121. Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...) 1. **Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia." // **"Artículo 122- Monto de Referencia.-** Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. // Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: (...) a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...) En caso de que 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.
- l) Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, se debe tomar en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones de la ARCOTEL, se determina que la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento; con lo cual tiene una circunstancia atenuante a su favor. En cuanto a las circunstancias agravantes determinadas en el artículo 131 de la citada Ley, dentro del expediente no obra prueba de que exista ninguna en el presente caso.
- m) Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-1013-M de fecha 29 de septiembre de 2017, suscrito por el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, Ingeniero Germán Alberto Céleri, quien manifiesta, que: "(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, cuenta con el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondiente al año 2016, de la compañía POSORJA EN ACCIÓN ELIOSAN CIA. LTDA, en el cual consta el rubro de USD\$ 18.000 (DIECIOCHO MIL CON 00/100), por ingresos totales de Servicios de Valor Agregado. / El documento mencionado ha sido ingresado, por el permisionario, con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-014380-E el 15 de septiembre del 2017."

En virtud de lo expuesto y debido a que la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN en su contestación al acto de apertura no desvirtuó la presunta infracción por ella cometida, se procede a sancionar a dicha compañía, acorde a lo manifestado por el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, Ingeniero Germán Céleri López en su memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-1013-M de fecha 29 de septiembre de 2017.

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

RESUELVE:

ARTÍCULO 1.- ACOGER el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0557 de 13 de noviembre de 2016 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0148 del 18 de octubre de 2017, suscritos por servidores de la Unidad Técnica y Jurídica respectivamente, de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

ARTÍCULO 2.- DETERMINAR que la COMPAÑÍA POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, al no dar cumplimiento con las disposiciones y obligaciones establecidas en la Resolución No. TEL-477-CONATEL-2012, no ha cumplido con lo dispuesto en la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 12 de septiembre de 2011, y ha inobservado lo establecido en el artículo 24, numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

ARTÍCULO 3.- IMPONER a la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, la sanción económica prevista en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es, USD 0,83 (CERO CON 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA), valor que deberá ser cancelado en el plazo de 30 días calendario, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, por lo que deberá acercarse a la Oficina de Recaudación de la Coordinación Zonal 5 ARCOTEL, ubicada en la Ciudadela IETEL, Manzana 28, Solar 1, en la ciudad de Guayaquil, provincia del Guayas, o comunicarse al teléfono (04) 2626400 extensión 2136, para solicitar su código de usuario y posteriormente acercarse a cancelar el valor antes detallado en el Banco del Pacífico. 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 y se iniciará el cobro mediante la vía coactiva.

ARTÍCULO 4.- DISPONER a la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN cumplir con lo establecido en el artículo 24, numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y con lo dispuesto en la cláusula décimo tercera del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 12 de septiembre de 2011.

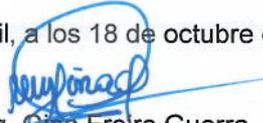
ARTÍCULO 5.- INFORMAR al administrado que tiene derecho a recurrir de esta Resolución conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, interponer el Recurso de Apelación ante la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso de Apelación, no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley citada.

ARTÍCULO 6.- NOTIFICAR esta Resolución a la compañía POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN, con RUC No. 0992632550001, en su domicilio ubicado en la ciudadela Bellavista, calle Tapia, solar 1, intersección Israel-Posorja, de la ciudad de Posorja, provincia Guayas; a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Coordinación Técnica de Control, a la Coordinación General Administrativa Financiera, a la Coordinación General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y a las Unidades: Técnica, Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

La presente Resolución es de ejecución inmediata, conforme lo dispone el artículo 132, inciso segundo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4
64

Dada y firmada en la ciudad de Guayaquil, a los 18 de octubre de 2017.



Ing. Gina Freire Guerra

COORDINADORA ZONAL (E)

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Exp. 051-2017 - POSORJA EN ACCIÓN CIA. LTDA. ELIOSAN