

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-C-2017-0111**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No 6 DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
ARCOTEL****DR. WALTER VELÁSQUEZ RAMÍREZ
COORDINADOR ZONAL No.6****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TITULO HABILITANTE**

1.1. La ex Superintendencia de Telecomunicaciones el 01 de abril de 2013, pervia autorización del Ex Concejo Nacional de Telecomunicaciones (Resolución RTV-133-07-CONATEL-2013 de 7 de marzo de 2013) emitió la "AUTORIZACIÓN PARA GESTIONAR LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN BAJO LA MODALIDAD DE SISTEMA CODIFICADO SATELITAL (DTH), A FAVOR DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA E.P."

1.2. La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de ARCOTEL, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2016-0627-M, de 08 de noviembre de 2016, pone en conocimiento de la Unidad Jurídica el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255, de 31 de octubre de 2016, a fin que se analice y se de el trámite pertinente.

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

Con Memorando No ARCOTEL-CZO6-2016-0627-M, de 08 de noviembre de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, pone en conocimiento de la Unidad Jurídica el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255, de 31 de octubre de 2016, entre otros aspectos señala y concluye lo siguiente:

"En cumplimiento de las actividades de control del servicio de audio y video por suscripción, previo la coordinación pertinente (referencia oficio Nro. ARCOTEL-CZO6-2016-0169-OF del 10 de octubre de 2016), el día 18 de octubre de 2016, se procedió a realizar una inspección en las instalaciones de ETAPA EP ubicadas en la Av. Primero de Mayo y Carlos Quinto ("CONTACT CENTER" de ETAPA EP), y en el centro de atención al cliente ubicado en la Av. 10 de Agosto y Paucarbamba, para verificación de la información fuente de los reportes de calidad de AVS presentado por ETAPA EP. Por parte de ETAPA EP participaron en la inspección el Dr. Paul Ulloa, y los ingenieros Juan Pablo Ordoñez y Carlos Jara.

... 7. INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE LA INSPECCIÓN

Durante la inspección realizada en el "CONTACT CENTER" de ETAPA EP (centro a través del cual ETAPA EP recibe los reclamos de todos los servicios que brinda, incluyendo el servicio de audio y video por suscripción), se recopiló la información de las llamadas atendidas sobre el servicio de audio y video por suscripción en el periodo enero a septiembre de 2016, más los reclamos y reportes de averías recibidos por otros

medios, así como los reclamos por facturación. Del análisis de esa información se obtuvo que ETAPA EP recibió el siguiente número de reclamos y reportes de averías:

| TRIMESTRE | RECLAMOS Y AVERÍAS DE AVS RECIBIDAS | RECLAMOS ATRIBUIDOS AL CLIENTE (RECLAMOS NO PROCEDENTES) | RECLAMOS ATRIBUIDOS A ETAPA (RECLAMOS PROCEDENTES) |
|------------------------|-------------------------------------|--|--|
| PRIMER TRIMESTRE 2016 | 1406 | 790 | 616 |
| SEGUNDO TRIMESTRE 2016 | 1273 | 636 | 637 |
| TERCER TRIMESTRE 2016 | 952 | 447 | 505 |

Según la información proporcionada por ETAPA EP, los reclamos que se clasificaron como NO PROCEDENTES corresponden a: desconfiguración del equipo decodificador por parte del usuario, tarjeta mal insertada, cable mal conectado, etc; mientras que, los reclamos restantes son atribuibles a ETAPA EP (reclamos PROCEDENTES) y se encuentran registrados como: cambio de decodificadores dañados, calibración de antena, actualización de software, etc.

Para el cálculo de los parámetros de calidad en el presente informe se tomaron en cuenta únicamente los reclamos que fueron calificados por ETAPA EP como procedentes, con excepción del parámetro de calidad "Tiempo de respuesta del operador" (TRO), para el cual se consideran todas las llamadas ingresadas al CONTACT CENTER por requerimientos referentes al servicio de audio y video por suscripción. A continuación se presentan los resultados de los parámetros de calidad calculados con la información obtenida durante la inspección:

7.1 Parámetros de calidad obtenidos, correspondientes al PRIMER TRIMESTRE de 2016

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | ENERO | FEBRERO | MARZO |
|--|--|-------|-----------|-------|
| Atención de reclamos Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR) | Número total de requerimientos de atención recibidos | 8 | 0 | 1 |
| | Número de requerimientos de atención solucionados en menos de 24 horas | 6 | 0 | 1 |
| | Valor obtenido TPR 24 (TPR ≤ 24 horas en el 90% de casos) | 75.0% | No aplica | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre menos 0 y 48 horas | 8 | 0 | 1 |
| | Valor obtenido TPR 48 (TPR ≤ 48 horas en el 91%-95% de casos) | 100% | No aplica | 100% |



| | | | | |
|--|---|-------------|-------------|------------|
| | Requerimientos de atención solucionados entre 0 y 72 horas | 8 | 0 | 1 |
| | Valor obtenido TPR 72 (TPR ≤ 72 horas en el 96%-99% de casos) | 100.00% | No aplica | 100% |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | Número total de averías reportadas | 163 | 152 | 292 |
| | Valor obtenido TRA (horas) | 11.82 horas | 12.58 horas | 7.28 horas |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | Número total de llamadas recibidas en el centro de atención | 540 | 410 | 723 |
| | TRO ≤ 55seg en el 92% de los casos | 77.96% | 77.56% | 61.83% |
| | TRO > 55seg en el 8% de los casos | 22.04% | 22.44% | 38.45% |
| Reclamos de facturación (RF) | Valor obtenido de RF | 0.07% | 0% | 0% |

7.2 Parámetros de calidad obtenidos, correspondientes al SEGUNDO TRIMESTRE de 2016

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | ABRIL | MAYO | JUNIO |
|--|--|-------|------|-------|
| Atención de reclamos Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR) | Número total de requerimientos de atención recibidos | 4 | 2 | 3 |
| | Número de requerimientos de atención solucionados en menos de 24 horas | 3 | 2 | 3 |
| | Valor obtenido TPR 24 (TPR ≤ 24 horas en el 90% de casos) | 75% | 100% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre menos 0 y 48 horas | 4 | 2 | 3 |
| | Valor obtenido TPR 48 (TPR ≤ 48 horas en el 91%-95% de casos) | 100% | 100% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre 0 y 72 horas | 4 | 2 | 3 |

| | | | | |
|--|---|-------------|-------------|-------------|
| | Valor obtenido TPR 72 (TPR ≤ 72 horas en el 96%-99% de casos) | 100% | 100% | 100% |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | Número total de averías reportadas | 190 | 214 | 224 |
| | Valor obtenido TRA (horas) | 11.32 horas | 12.00 horas | 12.96 horas |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | Número total de llamadas recibidas en el centro de atención | 348 | 228 | 246 |
| | TRO ≤ 55seg en el 92% de los casos | 77.30% | 67.98% | 71.54% |
| | TRO > 55seg en el 8% de los casos | 22.70% | 32.46% | 29.67% |
| Reclamos de facturación (RF) | Valor obtenido de RF | 0.07% | 0.03% | 0.11% |

7.3 Parámetros de calidad obtenidos, correspondientes al TERCER TRIMESTRE de 2016

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | JULIO | AGOSTO | SEPTIEMBRE |
|--|--|-----------|--------|------------|
| Atención de reclamos Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR) | Número total de requerimientos de atención recibidos | 0 | 1 | 1 |
| | Número de requerimientos de atención solucionados en menos de 24 horas | 0 | 1 | 0 |
| | Valor obtenido TPR 24 (TPR ≤ 24 horas en el 90% de casos) | No aplica | 100% | No aplica |
| | Requerimientos de atención solucionados entre menos 0 y 48 horas | 0 | 1 | 0 |
| | Valor obtenido TPR 48 (TPR ≤ 48 horas en el 91%-95% de casos) | No aplica | 100% | No aplica |
| | Requerimientos de atención solucionados entre 0 y 72 horas | 0 | 1 | 1 |
| | Valor obtenido TPR 72 (TPR ≤ 72 horas en el 96%-99% de casos) | No aplica | 100% | 100% |



| | | | | |
|--|---|-------------|-------------|---|
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | Número total de averías reportadas | 185 | 166 | 152 |
| | Valor obtenido TRA (horas) | 13.29 horas | 12.35 horas | 13.27 horas |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | Número total de llamadas recibidas en el centro de atención | 169 | 183 | La información entregada no permite el análisis |
| | TRO ≤ 55seg en el 92% de los casos | 77.51% | 78.14% | La información entregada no permite el análisis |
| | TRO > 55seg en el 8% de los casos | 23.67% | 22.40% | La información entregada no permite el análisis |
| Reclamos de facturación (RF) | Valor obtenido de RF | 0% | 0.04% | 0.04% |

8 COMPARACIÓN ENTRE LOS PARÁMETROS REPORTADOS Y LOS CALCULADOS CON LA INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE LA INSPECCIÓN, Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS

8.1 Total de averías y reclamos

| TOTAL DE AVERIAS Y RECLAMOS ATENDIDOS POR ETAPA EP POR TRIMESTRE | | |
|---|--|---|
| TRIMESTRE | INFORMACIÓN PRESENTADA POR ETAPA EP | INFORMACIÓN OBTENIDA DURANTE LA INSPECCIÓN |
| PRIMER TRIMESTRE 2016 | 612 | 616 |
| SEGUNDO TRIMESTRE 2016 | 633 | 637 |
| TERCER TRIMESTRE 2016 | 505 | 505 |
| TOTAL | 1750 | 1758 |

ENERO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|------------------|------------------------------------|------------------------|-----------------------|---------------|
| | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 75.0% | 75.0% | NO |

| | | | | |
|---|--|-------------|-------------|----|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 11.84 horas | 11.82 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 77.96% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 22.04% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0.07% | 0.07% | SI |

FEBRERO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|--|-----------------|----------------|---------------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 0% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 0% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 0% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 12.58 horas | 12.58 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 77.56% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 22.44% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0% | 0% | SI |



(*) No aplica debido a que en febrero no se recibieron reclamos.

MARZO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|--|-----------------|----------------|--------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 100% | 100% | SI |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 7.12 horas | 7.28 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 61.83% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 38.45% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0% | 0% | SI |

ABRIL

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|---|-----------------|----------------|--------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 100% | 75% | NO |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 11.42 horas | 11.32 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 77.30% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 22.70% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de | 0.07% | 0.07% | SI |

H

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | | | |
|--|--|--|--|--|

MAYO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|--|-----------------|----------------|--------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 100% | 100% | SI |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 12.05 horas | 12.00 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 67.98% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 32.46% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0.03% | 0.03% | SI |

JUNIO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 100% | 100% | SI |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 12.89 horas | 12.96 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 71.54% | NO |



| | | | | |
|-------------------------------------|--|-------|--------|----|
| | >55 segundos 8% | 0% | 29.67% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0.11% | 0.11% | SI |

JULIO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|--|-----------------|----------------|---------------|
| Atención de reclamos | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 92.86% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 13.09 horas | 13.29 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 100% | 77.51% | NO |
| | >55 segundos 8% | 0% | 23.67% | NO |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0% | 0% | SI |

(*) No aplica debido a que en julio no se recibieron reclamos.

AGOSTO

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|---------------------------------------|-----------------|----------------|--------|
| Atención de reclamos | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 92.31% | 100% | SI |
| Porcentaje de reclamos solucionados en un | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 100% | 100% | SI |

| | | | | |
|--|--|-------------|-------------|----|
| tiempo determinado (TPR) | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 11.80 horas | 12.35 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 98.70% | 78.14% | NO |
| | >55 segundos 8% | 1.30% | 22.40% | NO |
| Reclamos de facturación RF | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0.04% | 0.04% | SI |

SEPTIEMBRE

| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | VALOR REPORTADO | VALOR OBTENIDO | CUMPLE |
|---|---------------------------------------|-----------------|----------------|------------------------------------|
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | 78.57% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | 92.86% | (*) No aplica | (*) No aplica |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | 100% | 100% | SI |
| Reparación de averías Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | 12.79 horas | 13.27 horas | SI |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | 94.89% | No hay datos | Cumple según información reportada |
| | >55 segundos 8% | 5.11% | No hay datos | Cumple según información reportada |



| | | | | |
|-------------------------------------|--|-------|-------|----|
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | 0.04% | 0.04% | SI |
|-------------------------------------|--|-------|-------|----|

(*) No aplica debido a que en septiembre se presentó 1 solo reclamo.

Como se puede observar, el número total de reclamos y averías reportado por ETAPA EP, de los trimestres primero y segundo de 2016, difiere de la información obtenida durante la inspección. Según la revisión de la información detallada de reclamos y averías, esa diferencia (8 casos) corresponde a casos en los que el inicio del reclamo se presentó el último día del trimestre (ejemplo 31 de marzo) y se resolvió en el siguiente trimestre (primeros días de abril); esos casos ETAPA EP los registra como parte de los reclamos de abril (fecha de solución); sin embargo el sistema SIETEL no los considera como reclamos de abril puesto que su fecha de inicio es marzo, y al parecer procede a descartarlos. En lo referente a la información de cada parámetro y de cada mes, se obtuvieron los siguientes resultados:

- Atención de reclamos (TPR):** Los valores reportados de los meses enero, febrero, marzo, mayo, y junio, concuerdan con los obtenidos durante la inspección. En lo referente a los meses **abril (TRP24), julio (TRP24, TPR48 y TPR72), agosto (TRP24) y septiembre (TRP24 y TPR48)**, la información reportada **no concuerda** con los valores obtenidos de los archivos fuente. De la revisión de la información detallada, se observa que la diferencia referida se presenta debido a que ETAPA EP contabilizó algunos casos en la información fuente como "reclamos", y luego en el reporte del SIETEL los consideró como "averías", o viceversa. A esta situación se agrega además la diferencia de número de reclamos y averías indicado en el párrafo anterior.
- Reparación de averías (TRA):** Los valores reportados y los valores obtenidos de la información fuente, concuerdan únicamente en el mes febrero de 2016. En resto de meses del periodo enero a septiembre de 2016, los valores reportados y los valores obtenidos de la información fuente no concuerdan. Las diferencias varían desde -0.02 hasta +0.55 de hora. Esta situación se presenta por las mismas causas indicadas en los párrafos anteriores.
- Tiempo de respuesta del operador (TRO):** Los valores reportados difieren ampliamente de los obtenidos mediante el procesamiento de los archivos fuente, para todo el periodo enero a agosto de 2016, tanto en el número total de llamadas recibidas, como en los porcentajes de "Llamadas Contestadas por una Persona en un Tiempo menor o igual a 55 segundos". Según se desprende de la información presentada por ETAPA EP, para el cálculo de este parámetro la operadora **no estaría** considerando todas las llamadas que ingresan al "Contac center" con algún requerimiento del servicio de audio y video por suscripción, y estaría considerando únicamente las llamadas con reclamos o averías procedentes; adicionalmente en la medición del tiempo no estaría considerando el tiempo de espera de respuesta del operador humano. En el caso del mes septiembre **la información fuente entregada no permite realizar el cálculo requerido**; sobre este particular mediante correo electrónico el 25 de octubre de 2016, el ingeniero Carlos Jara de ETAPA EP indicó que por problemas en el servidor de ETAPA EP, no se pudo entregar la información fuente correspondiente al mes de septiembre de 2016 con el filtro respectivo acerca del tiempo de respuesta del operador (Se adjunta copia de correo).

- **Reclamos de facturación (RF):** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección concuerdan, para el periodo de enero a septiembre de 2016.

La evaluación de cumplimiento de cada parámetro de calidad está realizada sobre la base de los valores calculados. A continuación se presenta un cuadro resumen:

| | | CUMPLE PARÁMETRO (SI/NO) (Verificación de cumplimiento según los valores calculados en base a los archivos fuente) | | | | | | | | | |
|---|---|--|-----------------|---------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------|--------------------|--|
| PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO | Ene ro | Febr ero | Mar zo | Ab ril | Ma yo | Jun io | Juli o | Ago sto | Septie mbre | |
| Atención de reclamos Porcentaje de reclamos solucionados en un tiempo determinado (TPR) | TPR24: ≤24 horas 90% de caso horas | NO | No aplica | SI | NO | SI | SI | No aplica | SI | No aplica | |
| | TPR48: ≤48 horas 91%-95% de casos | SI | No aplica | SI | SI | SI | SI | No aplica | SI | No aplica | |
| | TPR72: ≤72 horas 96%-99% de casos | SI | No aplica | SI | SI | SI | SI | No aplica | SI | SI | |
| Reparación de averías: Tiempo promedio de reparación de averías (TRA) | TRA ≤ 72 horas | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | ≤55 segundos 92% | NO | NO | NO | NO | NO | NO | NO | NO | No hay datos | |
| | >55 segundos 8% | NO | NO | NO | NO | NO | NO | NO | NO | No hay datos | |
| Reclamos de facturación (RF) | Concesionarios de 500 o más suscriptores, el valor de reclamos de | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | SI | |



| | | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| | facturación no puede exceder de 1 por cada 100 facturas. | | | | | | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|

(...)

10. CONCLUSIONES

- La información reportada por ETAPA EP en el sistema SIETEL, correspondiente a los parámetros de calidad de su servicio de audio y video por suscripción, del periodo enero a septiembre de 2016, no concuerda con los datos obtenidos de la información fuente, en los casos detallados en el numeral 8 del presente informe, por las razones expuestas en ese mismo numeral.

(...)

- Los parámetros de calidad "**Atención de reclamos - TPR ≤ 24** " de los meses enero y abril de 2016, y "**Tiempo de respuesta del operador**" de los meses enero a agosto de 2016; calculados en base de la información fuente, **no cumplen** con los valores objetivos establecidos en las Resoluciones N° TEL-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y Nro. RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, para el primer trimestre de 2016, y en la Resolución Nro. 06-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 para los trimestres segundo y tercero de 2016, respectivamente.
- En el caso del parámetro "**Tiempo de respuesta del operador**" del mes septiembre de 2016, la información fuente entregada no permite realizar el cálculo requerido."

ACTO DE APERTURA

El 14 de julio de 2017 se emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. AA-CZO6-2017-0102 en contra de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP., a efectos de dar inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, mismo que fue notificado con Oficio Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-0810-OF del 17 de julio de 2017, Acto de Apertura que fue notificado el 19 de julio de 2017, conforme consta del documento de control entrega recepción personalizada de documentos.

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

"Art. 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 (...)"

"Art. 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.”.

“Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...).”.

“Art. 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.”.

“Art. 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

El artículo 116, incisos primero y segundo, establecen: **“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.”.

El artículo 142, dispone: **“Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (RCOTEL) 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.”.

El artículo 144, determina: **“Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4 Ejercer el Control de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que las 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 DE LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Art. 10.- *Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.*

La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

Art. 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.*

2.2. PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la norma *Ibídem*, señala: "**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, "Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento".

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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."*

H

REGLAMENTO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN (expedido con Resolución TEL-816-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y reformado con Resolución N° RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012)

“Art. 45.- Los concesionarios / prestadores deberán reportar trimestralmente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, los listados de cumplimiento de cada uno de los índices de calidad de servicio en función de los formularios que determine la Superintendencia de Telecomunicaciones. La entrega trimestral de la información de los índices de calidad, se deberá efectuar dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación.”

Los índices de Calidad de Servicio y Metas se detallan a continuación:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:”

| Valor Objetivo (h) | Porcentaje de Casos |
|--------------------|---------------------|
| <24 | 90% |
| <48 | 91% - 95% |
| <72 | 96% - 99% |

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se /o contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del operador.

Tiempo de Respuesta de Operadoras.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del proveedor del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

| Valor Objetivo (h) | Porcentaje de Casos |
|--------------------|---------------------|
| <55 | 92% |
| >55 | 8% |

AUTORIZACIÓN PARA GESTIONAR LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN BAJO LA MODALIDAD DE SISTEMA CODIFICADO SATELITAL (DTH).

“SEPTIMA.- OBLIGACIONES GENERALES...

... c) Las demás dispuestas en la Constitución de la República del Ecuador, Ley de Radiodifusión y Televisión, su Reglamento General, Reglamento de Audio y Video por Suscripción, Resoluciones y Normas, que de acuerdo a su competencia haya expedido o expida el CONATEL¹...”

REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN

“**Art. 36.-** De manera complementaria a lo establecido en los artículos precedentes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción darán cumplimiento a las condiciones específicas o particulares que constan en las fichas descriptivas de los servicios, las que se anexan al presente reglamento como parte integrante del mismo.”

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

*La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y **los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.***

- Atención de Reclamos.
- Reparación de Averías.
- Tiempo de Respuesta del Prestador.
- Interrupción y Restitución del Servicio.
- Reclamos de Facturación.
- Reporte de abonados, clientes o suscriptores.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

El número 16 de la letra b) del Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: “*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.”

¹ Disposición Final Cuarta de la LOT “*La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.*”

El Art. 121 de la referida Ley, establece: "**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.

Con respecto al monto de referencia el Art. 122 de la misma ley, dispone:

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".

Respecto a los atenuantes y Agravantes la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

"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.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

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

"Art.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."

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

La información presentada por la expedientada con Oficio Nro. O-2017-1686-GG de 09 de agosto de 2017, ingresado con tramite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-012559-E de 09 de agosto de 2017, en la parte pertinente indica lo siguiente:

"El presente proceso administrativo sancionatorio iniciado en contra de ETAPA EP, se fundamenta en el Informe Técnico IT -CZ06-C-20 16-0255 de 31 de octubre de 2016, en éste se indica entre otras cosas que, luego de analizada la información fuente mi representada cumple los parámetros de calidad para el servicio de audio y video por suscripción a excepción de los parámetros de calidad "Atención de reclamos - TPR \leq 24" en los meses de enero y abril de 2016 y "Tiempo de respuesta del operador" en el período enero- agosto de 2016.

Luego de analizada la información constante en el Acto de Apertura, entre estos, el informe técnico fundamento para la iniciación del presente proceso, así como, aquella presentada por ETAPA EP en el Sistema de Información y Estadísticas de los Servicios de Telecomunicaciones (SIETEL), se ha llegado a determinar que los supuestos incumplimientos se deben a una errónea interpretación de conceptos al momento de realizar y presentar los reportes, sin embargo, como Empresa se ha procedido a corregir lo mismos, tal como lo paso a demostrar a continuación:

2.1.- INDICADOR ATENCIÓN DE RECLAMOS

En las conclusiones del informe técnico referido anteriormente, se indica entre otras cosas que: "Los parámetros de calidad "Atención de reclamos -TPR \leq 24" de los meses de enero y abril de 2016, [. . .]; calculados en base de la información fuente, no cumple con los valores objetivos ... ", como vemos los supuestos incumplimientos se estarían dando en los meses de enero y abril, sin embargo, como se indicó anteriormente, por una aplicación errónea, que vale indicar ha sido corregido en la actualidad, ETAPA EP clasificó a una avería como reclamo, este aspecto hizo que se afecte el indicador.

El reporte de los indicadores de calidad del servicio de audio y video por suscripción se lo realiza a través del Sistema de Información y Estadísticas de los Servicios de Telecomunicaciones (SIETEL), el sistema como su autoridad lo conoce, tiene la característica de que se llena parte de la información y automáticamente el sistema calcula los valores objetivos y demás información al respecto.

Éste sistema tiene su antecedente en el formulario en hoja de Excel que desarrolló en su momento la Superintendencia de Telecomunicaciones, en este formato los operadores teníamos que ingresar la información y automáticamente se calculaba de igual forma los porcentajes y demás información para los reportes; para la elaboración e ingreso de información en los formularios, la ex SUPERTEL dictó un instructivo denominado "FORMULARIOS DE REPORTE DE LOS INDICES DE CALIDAD Y USUARIOS DE SERVICIO PARA SISTEMAS DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN", el cual adjunto, en éste se establecieron parámetros a considerar al momento de ingresar la información, los mismo que vemos son recogidos en la

actualidad por el SIETEL, entre uno de los parámetros a considerar es aquel que se refiere a la descripción del reclamo que los divide en tres grandes grupos: a) Reclamo de Averías, b) Reclamo de Facturación, e) Servicio al Cliente, esta descripción lo podemos encontrar en el literal "d" y "e" del número 1 "SA V -Q-00 1: Atención de Reclamos".

Nos hemos permitido realizar este preámbulo ya que el sistema SIETEL en donde se ingresa la información del servicio de Audio Video por Suscripción, recoge las consideraciones del formulario anterior de la SUPERTEL como se dijo anteriormente, en tal virtud, para la carga de la información en lo que respecta al indicador "Atención de Reclamos" se debe tener en consideración la categoría en la que se ingresa el reclamo, en este punto, por equivocación en la digitación de la información, el agente del Centro de Atención al Cliente de ETAPA EP ingresa la información no como un "Reclamo Servicio al Cliente" si no como un "Reclamo de Avería"; como empresa asumimos que existió un error en la carga de la información, como prueba de lo dicho, en el Anexo 1 encontrará el detalle de los reclamos, en los cuales claramente se aprecia que se trató de una avería.

2.2.- INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRESTADOR. -

Mediante Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones expide el "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN", la ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción en lo referente al indicador Tiempo de Respuesta del Prestador indica lo siguiente:

"Tiempo de Respuesta del Prestador. - Para el caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. [..]" lo subrayado y negrita fuera del texto original nos pertenece.

Similar disposición contenía el Reglamento de Audio y Video por Suscripción, derogado, en estas dos disposiciones, la una vigente y la otra derogada, el parámetro de calidad lo que busca es medir el tiempo en que una persona responsable del centro de atención al cliente del prestador se demora en responder una llamada, lamentablemente, en el reporte subido al SIETEL, se cargó la información del número de llamadas que fueron escaladas al departamento de soporte técnico de televisión de ETAPA EP; esto motivó a que la información subida a dicho sistema, sea distinta a la información fuente que se entregó al momento de la inspección.

Si bien el cálculo que se realiza en el informe técnico IT-CZ06-C-2016-0255 es correcto, en cuanto torna la totalidad de las llamadas (archivos fuentes), la medición y los resultados obtenidos de la misma no son los correctos, por cuanto al momento en que se realiza el computo de las llamadas para determinar el tiempo en que fueron contestadas las mismas, para el cálculo del indicador no se mide desde el momento en que se genera la llamada hasta que tarda un responsable del centro de atención de ETAPA EP en contestarla, sino por el contrario se lo calcula desde el momento en que el operador de primera instancia del Contact Center de ETAPA EP direcciona la llamada a un agente de soporte técnico del servicio de televisión, esta forma de cálculo no es la correcta, debido a que no se encuentra en apego a lo que establece la norma.

Por las razones expuestas anteriormente y aplicando lo que establece la norma para el efecto su autoridad podrá apreciar que, una vez corregida la información mi representada cumple con los valores objetivos establecidos para el indicador, para constancia de lo indicado en el Anexo 2 se servirá encontrar la información rectificadora la misma que incluye los cálculos y los valores obtenidos mes a mes.

3.- PRUEBAS. -

De conformidad con el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, solicito a su autoridad se sirva tener como prueba a favor de ETAPA EP lo siguiente:

3.1.- Se tenga como prueba de ETAPA EP todo lo que me fuera favorable y beneficie a los intereses de la Empresa, de manera especial el presente escrito, así como sus documentos y Anexos adjuntos.

3.2.- Impugnamos todo lo que nos fuere desfavorable dentro del proceso.

3.3.- Con la finalidad de que su autoridad cuente con los suficientes elementos de juicio al momento de resolver, solicitamos se sirva ordenar día y hora para que se realice una nueva inspección al Contact Center de ETAPA EP, esto con la finalidad de demostrar lo argumentado por ETAPA EP en el número 2 del presente escrito.

4- SOLICITUD:

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada en el Registro Oficial Núm. 439 el 18 de febrero de 2015, establece en su artículo 130 lo siguiente:

"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. [...]

3.- Haber subsanado íntegramente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

4.- Haber reparado íntegramente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos que considere aplicable, y previa valoración 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" lo resaltado en negrita fuera del texto original nos pertenece.

El Reglamento General a la Ley, en su artículo 82 referente a la Subsanación y Reparación indica lo siguiente:

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

La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y ser demostradas a través de cualquier medio físico o digital.", lo resaltado en negrita nos pertenece.

El artículo 83 *Ibíd*em, en cuanto a la Resolución establece lo siguiente: "Art. 83.- Resolución [...] El organismo desconcentrado de la ARCOTEL, para resolver el procedimiento administrativo sancionador, considerará lo siguiente: [...] 2. La concurrencia de atenuantes conforme lo previsto en la Ley. En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, pose requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de sanción; [...]" lo subrayado y negrita nos pertenece. En virtud de las normas citadas anteriormente, así como, de las pruebas presentadas dentro del presente proceso, al no haber sido ETAPA EP sancionado durante los nueve meses anteriores a la emisión del presente proceso y al haber subsanado íntegramente el hecho que pudo constituir un incumplimiento o infracción, solicito a su autoridad que en aplicación al ordenamiento jurídico se abstenga de imponer

sanción alguna a ETAPA EP dentro del presente procedimiento sancionatorio y por ende se ordene el archivo del mismo...”

3.2 PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: Informe Técnico No. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2016, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2016-0627-M, de 08 de noviembre de 2016.

PRUEBAS DE DESCARGO

- Escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, que consta de 18 fojas útiles documento ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con tramite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-012559-E de 09 de agosto de 2017.
- Informe de inspección al CONTACT CENTER del sistema de audio y video por suscripción de ETAPA EP. Solicitada por la expedientada.

3.3 MOTIVACIÓN

ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

Con Memorando No. ARCOTEL-CZO6-2017-2056-M del 24 de agosto de 2017, mediante Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0938 del 23 de agosto de 2017, la Unidad Técnica realiza el análisis de la contestación presentada por ETAPA EP., y emite su criterio técnico expresando lo siguiente:

“En la contestación presentada por ETAPA EP (oficio Nro. O-2017-1686-GG de 09 de agosto de 2017), en lo pertinente al aspecto técnico la operadora manifiesta lo siguiente:

- *Numeral 2, segundo párrafo: “...se ha llegado a determinar que los supuestos incumplimientos se deben a una errónea interpretación de conceptos al momento de realizar y presentar los reportes, sin embargo, como Empresa se ha procedido a corregir lo mismos...”.*
- *Numeral 2, sección 2.1 INDICADOR DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, párrafo primero: “En las conclusiones del informe técnico referido anteriormente, se indica entre otras cosas que: “Los parámetros de calidad **“Atención de reclamos- TPR≤24”** de los meses de enero y abril de 2016, [...]; calculados en base de la información fuente, **no cumple** con los valores objetivos ... ”, como vemos los supuestos incumplimientos se estarían dando en los meses de enero y abril, sin embargo, como se indicó anteriormente, por una aplicación errónea, que vale indicar ha sido corregido en la actualidad, ETAPA EP clasificó a una avería como reclamo, este aspecto hizo que se afecte el indicador.” (el subrayado me pertenece).*
- *Numeral 2, sección 2.1 INDICADOR DE ATENCIÓN DE RECLAMOS, párrafo cuarto: “...para la carga de la información en lo que respecta al indicador “Atención de Reclamos” se debe tener en consideración la categoría en la que se ingresa el reclamo, en este punto, por equivocación en la digitación de la información, el agente del Centro de Atención al Cliente de ETAPA EP*

ingresa la información no como un "Reclamo Servicio al Cliente" si no como un "Reclamo de Avería"; como empresa asumimos que existió un error en la carga de la información, como prueba de lo dicho, en el Anexo 1 encontrará el detalle de los reclamos, en los cuales claramente se aprecia que se trató de una avería." (El subrayado me pertenece).

- Numeral 2, sección 2.2 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRESTADOR, párrafo tercero: "...el parámetro de calidad lo que busca es medir el tiempo en que la persona responsable del centro de atención al cliente del prestador se demora en responder una llamada, lamentablemente, en el reporte subido al SIETEL, se cargó la información del número de llamadas que fueron escaladas al departamento de soporte técnico de televisión de ETAPA EP; esto motivó a que la información subida a dicho sistema, sea distinta a la información fuente que se entregó al momento de la inspección". (El subrayado me pertenece).
- Numeral 2, sección 2.2 INDICADOR TIEMPO DE RESPUESTA DEL PRESTADOR, párrafo cuarto: "Si bien el cálculo que se realiza en el informe técnico IT-CZO6-C-2016-0255 es correcto, en cuanto toma la totalidad de las llamadas (archivos fuentes), la medición y los resultados obtenidos de la misma no son los correctos, por cuanto al momento en que se realiza el computo de las llamadas para determinar el tiempo en que fueron contestadas las mismas, para el cálculo del indicador no se mide desde el momento en que se genera la llamada hasta que tarda un responsable del centro de atención de ETAPA EP en contestarla, sino por el contrario se lo calcula desde el momento en que el operador de primera instancia del Contact Center de ETAPA EP direcciona la llamada a un agente de soporte técnico del servicio de televisión, esta forma de cálculo no es la correcta, debido a que no se encuentra en apego a lo que establece la norma." (El subrayado me pertenece).
- En el numeral 3.3, de la sección "3.-PRUEBAS"; ETAPA E.P. solicita: "...ordenar día y hora para que se realice una nueva inspección al Contact Center de ETAPA EP, esto con la finalidad de demostrar lo argumentado por ETAPA EP en el número 2 del presente escrito..." (El subrayado me pertenece).

Como se puede observar; en la contestación al acto de apertura, en lo pertinente a la parte técnica, ETAPA EP indica básicamente que los incumplimientos en los índices de calidad "Atención de reclamos" de los meses enero y abril de 2016, y "Tiempo de respuesta del operador (TRO)" de los meses de enero a agosto de 2016, así como las diferencias entre los valores reportados y los valores obtenidos de la información fuente, referidos en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2016, corresponden a errores cometidos al momento de clasificar la información y/o calcularla, o ingresarla en el sistema SIETEL; y solicita una inspección para demostrar lo manifestado.

La inspección solicitada por ETAPA EP fue realizada el 16 de agosto de 2017; como resultado de la misma, se estableció lo siguiente (información constante en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0936 de 22 de agosto de 2017, numeral 5 "CONCLUSIONES"):

- **"En lo pertinente al parámetro de calidad del servicio de audio y video por suscripción "Atención de reclamos" de los meses ENERO y ABRIL de 2016, en efecto ETAPA EP ha presentado erróneamente dicho reportes, pues ha incluido en ese parámetro algunos casos que corresponden a**



averías. En el numeral 6 del presente informe se muestran los valores de los parámetros "Atención de reclamos" y "Reparación de Averías" recalculados con la nueva información." (El resaltado me pertenece).

- "La información presentada por ETAPA EP sobre el parámetro "Tiempo de respuesta del operador (TRO)" de 2016, de los meses de enero a septiembre de 2016, **no es válida, ya que la forma en que la operadora midió el mismo no se ajusta a lo requerido en las resoluciones Nro. RTV-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, y la resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, en sus periodos de vigencia respectivos.**" (El resaltado me pertenece).

En el numeral 6 del informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0936 de 22 de agosto de 2017 se presentan los resultados de los cálculos de los parámetros de calidad "Atención de Reclamos (TPR)" y "Reparación de averías (TRA)", de los meses enero y abril de 2016, obtenidos sobre la base de las correcciones realizadas por ETAPA EP, y de la información obtenida durante la inspección realizada el 16 de agosto de 2017; dichos resultados se transcriben a continuación:

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | VALOR OBTENIDO MES DE ENERO 2016 | VALOR OBTENIDO MES DE ABRIL 2016 |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
| Atención de reclamos Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR) | Número total de requerimientos de atención recibidos | 4 | 2 |
| | Número de requerimientos de atención solucionados en menos de 24 horas | 3 | 2 |
| | Valor obtenido TPR 24 (TPR ≤ 24 horas en el 90% de casos) | 75.0% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre menos 0 y 48 horas | 4 | 2 |
| | Valor obtenido TPR 48 (TPR ≤ 48 horas en el 91%-95% de casos) | 100% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre 0 y 72 horas | 4 | 2 |



| | | | |
|--|---|-------------|-------------|
| | Valor obtenido TPR 72 (TPR ≤ 72 horas en el 96%-99% de casos) | 100.00% | 100% |
| Reparación de averías (Tiempo promedio de reparación de averías TRA) | Número total de averías reportadas | 167 | 194 |
| | Valor obtenido TRA (objetivo ≤ 72 horas) | 12.47 horas | 11.49 horas |

Esta información concuerda con la información rectificada presentada por ETAPA EP en su oficio Nro. O-2017-1686-GG de 09 de agosto de 2017 (trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-012559-E de 09 de agosto de 2017). Esta información no se encuentra aún rectificada en el sistema SIETEL (revisión realizada el día 22 de agosto de 2017).

Como se puede observar, con las rectificaciones realizadas, el parámetro "Atención de reclamos TPR ≤ 24" de ABRIL de 2016, cumple con el valor objetivo establecido para ese parámetro de calidad; sin embargo, en el mes ENERO de 2016 ese parámetro se mantiene en 75%, es decir, NO cumple con el valor objetivo. Cabe señalar que en el Anexo 1 de la contestación al acto de apertura Nro. AA-CZO6-2017-0102 de 14 de junio de 2017, ETAPA EP indica que, de los dos reclamos por facturación del mes de enero de 2016 uno de ellos con duración de 48 horas para su solución, presentó una demora debido a "un problema en el sistema"; sin embargo, dicha situación corresponde a un aspecto interno de la operadora y no modifica el periodo de solución de dicho reclamo.

En lo referente al parámetro "Tiempo de respuesta del operador (TRO)" de 2016, durante la inspección realizada el 16 de agosto de 2017 en el "Contact Center" de ETAPA EP, se determinó que la forma con la que la operadora mide ese parámetro **no es válida, ya que la misma no se ajusta a lo requerido en las resoluciones Nro. RTV-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, y la resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, en sus periodos de vigencia respectivos; por lo tanto, la información presentada por ETAPA EP del parámetro "Tiempo de respuesta del operador (TRO)" de 2016, en el periodo analizado (enero a septiembre de 2016) no es correcta. No es posible tampoco establecer este parámetro en base de la información fuente, en razón de que en la misma no consta el dato del tiempo transcurrido entre la recepción de la llamada en el "Contact Center" de ETAPA y el momento en el que el usuario luego de escuchar el IVR elige la opción de atención para el servicio de audio y video por suscripción".**

5. RECTIFICACIÓN DEL INFORME TÉCNICO NRO. IT-CZO6-C-2016-0255 DE 31 DE OCTUBRE DE 2016.

Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2017-1686-GG de 09 de agosto de 2017, y de la información obtenida durante la inspección realizada el 16 de agosto de 2017 constante en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0936 de 22 de agosto de 2017 se procede a rectificar el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2016, de la siguiente manera:

- Los valores actualizados de “Atención de Reclamos (TPR)” y “Reparación de Averías (TRA)”, de enero y abril de 2016, y “Tiempo de reparación de averías (TRO)” de enero a septiembre de 2016 son los siguientes:

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | VALOR OBTENIDO MES DE ENERO 2016 | VALOR OBTENIDO MES DE ABRIL 2016 |
|--|--|----------------------------------|----------------------------------|
| Atención de reclamos Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR) | Número total de requerimientos de atención recibidos | 4 | 2 |
| | Número de requerimientos de atención solucionados en menos de 24 horas | 3 | 2 |
| | Valor obtenido TPR 24 (TPR ≤ 24 horas en el 90% de casos) | 75.0% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre menos 0 y 48 horas | 4 | 2 |
| | Valor obtenido TPR 48 (TPR ≤ 48 horas en el 91%-95% de casos) | 100% | 100% |
| | Requerimientos de atención solucionados entre 0 y 72 horas | 4 | 2 |
| | Valor obtenido TPR 72 (TPR ≤ 72 horas en el 96%-99% de casos) | 100.00% | 100% |
| Reparación de averías (Tiempo promedio de reparación de averías TRA) | Número total de averías reportadas | 167 | 194 |
| | Valor obtenido TRA (objetivo ≤ 72 horas) | 12.47 horas | 11.49 horas |

| PARÁMETRO | DESCRIPCIÓN | VALOR OBTENIDO DE ENERO a SEPTIEMBRE DE 2016 |
|-----------|-------------|--|
|-----------|-------------|--|

| | | |
|---|--|---|
| Tiempo de respuesta del operador (TRO) | <i>Número total de llamadas recibidas en el centro de atención</i> | <p><i>La información presentada por ETAPA EP sobre este parámetro en el periodo analizado, enero a septiembre de 2016 no es correcta debido a que su forma de medición no se ajusta a lo requerido en las resoluciones Nro. RTV-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010, RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, y 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, en sus respectivos periodos de vigencia.</i></p> <p><i>La información fuente proporcionada por ETAPA EP a la ARCOTEL no permite la obtención de este parámetro.</i></p> |
| | TRO ≤ 55 seg en el 92% de casos | |
| | TRO > 55 seg en el 8% de casos | |

6. CONCLUSIONES.

Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP con oficio Nro. O-2017-1686-GG de 09 de agosto de 2017, y de la información obtenida durante la inspección realizada el 16 de agosto de 2017, se concluye que:

- En lo pertinente al parámetro de calidad del servicio de audio y video por suscripción "**Atención de reclamos**" de los meses ENERO y ABRIL de 2016, en efecto ETAPA EP ha presentado erróneamente dicho reportes, pues ha incluido en ese parámetro algunos casos que corresponden a averías.
- Luego del cálculo correspondiente con la información rectificadora, se determinó que para el mes **ABRIL** de 2016 ETAPA EP **cumple** con el valor objetivo del parámetro de calidad "**Atención de reclamos-TPR ≤ 24**"; sin embargo **no cumple** con el valor objetivo para ese parámetro en el mes **ENERO** de 2016; es decir, en lo pertinente al mes ENERO de 2016, no se ha desvirtuado el incumplimiento indicado en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2016.
- La información presentada por ETAPA EP sobre el parámetro "Tiempo de respuesta del operador (TRO)" de 2016, de los meses de enero a septiembre de 2016, no es válida, ya que la forma en que la operadora midió el mismo no se ajusta a lo requerido en las resoluciones Nro. RTV-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, y la resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, en sus periodos de vigencia respectivos. No es posible tampoco establecer este parámetro en base de la información fuente, en razón de que en la misma no consta el dato del tiempo transcurrido entre la recepción de la llamada en el "Contact Center" de ETAPA y el momento en el que el usuario luego de escuchar el IVR elige la opción de atención para el servicio de audio y video por suscripción".



ANÁLISIS JURÍDICO.

La unidad jurídica de la Coordinación Zonal 6, de la ARCOTEL en el Informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2017-0276 del 27 de septiembre de 2017, realiza el siguiente análisis:

“El presente procedimiento administrativo sancionador se inició en razón de que los servidores de la unidad técnica de esta Coordinación Zonal 6, comunicaron que de la inspección 18 de octubre de 2016, en el CONTAC CENTER y en el centro de atención al cliente de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP, se ha detectado lo siguiente: “La información reportada por ETAPA EP en el sistema SIETEL, correspondiente a los parámetros de calidad de su servicio de audio y video por suscripción, del periodo enero a septiembre de 2016, no concuerda con los datos obtenidos de la información fuente, en los casos detallados en el numeral 8 del informe Nro. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2016. -Los parámetros de calidad “Atención de reclamos - TPR ≤ 24 ” de los meses enero y abril de 2016, y “Tiempo de respuesta del operador” de los meses enero a agosto de 2016; calculados en base de la información fuente, no cumplen con los valores objetivos establecidos en las Resoluciones N° TEL-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y Nro. RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, para el primer trimestre de 2016, y en la Resolución Nro. 06-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016 para los trimestres segundo y tercero de 2016, respectivamente. -En el caso del parámetro “Tiempo de respuesta del operador” del mes septiembre de 2016, la información fuente entregada no permite realizar el cálculo requerido.” Por lo que, con dicha conducta la prestadora del servicio estaría incumpliendo lo dispuesto en el artículo 24 número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 45 del Reglamento de Audio y Video por suscripción y el Art. 36 de las Condiciones específicas de los servicios de la resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 06 de mayo de 2016.

Con los antecedentes citados, se procedió con la emisión del Acto de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0102, notificado a la expedientada el 19 de julio de 2017.

La Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP., compareció dentro del presente procedimiento administrativo sancionador y alega circunstanciadas relacionadas con el elemento factico, las cuales han sido objeto de análisis por parte de la unidad técnica de esta Coordinación Zonal 6 que mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-2056-M del 24 de agosto de 2017, mediante Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0938 del 23 de agosto de 2017.

Siendo la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6, la competente para determinar si de la contestación del acto de apertura, la prueba presentada se ha desvirtuado técnicamente o no la existencia del hecho atribuido por parte del Organismo Desconcentrado de la de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Coordinación Zonal 6, y una vez hecho el análisis de lo manifestado en la contestación presentada por la expedientada, la unidad técnica en informe Nro. Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0938 del 23 de agosto de 2017 señala: “...**no cumple** con el valor objetivo para ese parámetro en el mes **ENERO** de 2016; es decir, en lo pertinente al mes ENERO de 2016, no se ha desvirtuado el incumplimiento indicado en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2016-0255 de 31 de octubre de 2017.” “...La información presentada por ETAPA EP sobre el parámetro “Tiempo de respuesta del operador (TRO)” de 2016, de los meses de enero a septiembre de 2016, no es válida, ya que la forma en que la operadora midió el mismo no se ajusta a lo requerido en las resoluciones Nro. RTV-816-27-CONATEL-2010 de 21 de diciembre de 2010 y RTV-599-21-CONATEL-2012 de 12 de septiembre de 2012, y la resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, en sus



periodos de vigencia respectivos. No es posible tampoco establecer este parámetro en base de la información fuente, en razón de que en la misma no consta el dato del tiempo transcurrido entre la recepción de la llamada en el "Contact Center" de ETAPA y el momento en el que el usuario luego de escuchar el IVR elige la opción de atención para el servicio de audio y video por suscripción".

De lo manifestado por ETAPA EP. en lo referente a "una vez corregida la información mi representada cumple con los valores objetivos establecidos para el indicador, para constancia de lo indicado en el Anexo 2 se servirá encontrar a información rectificada la misma que incluye los cálculos y los valores obtenidos mes a mes..." y solicita una inspección con la finalidad de demostrar lo argumentado, como punto final solita que en base a los atenuantes del art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y por haber subsanado integralmente la infracción, se abstenga de sancionar y se archive; de lo ya expuesto por la Unidad Técnica en el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0938, la contestación realizada por ETAPA EP. carece de fundamento puesto que no se ha corregido en su totalidad el hecho materia del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y por ende no se ha subsanado integralmente la infracción como lo establece el número 3 del Art. 130 de la LOT.

*Consecuentemente lo argumentado no se puede considerar como eximente del hecho imputado en el Acto de Apertura Nro. AA-CZ06-2017 -0102, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte de la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP; se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de la expedientada; hecho que se adecua a lo prescrito en el artículo 117, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que en la letra b, dice: "Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título 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" por lo que se recomienda emitir la resolución sancionaría que corresponda."*

3.4 ATENUANTES Y AGRAVANTES

Con referencia a la sanción, que corresponde aplicar, se debe tener en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y respecto del análisis de la contestación, alegatos y pruebas presentadas por la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca, ETAPA EP. Que se encuentra detalla en los párrafos anteriores, se señala lo siguiente: de revisada la base informática denominado "infracción-sanciones" de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones-ARCOTEL; cuya página impresa se agrega al expediente, se ha podido verificar que la ETAPA EP. no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que esta circunstancia será considerada como atenuante, respecto a los agravantes no se han determinado.

3.5 DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN

De los datos proporcionados por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-0781-M, la Dirección Técnica de Gestión de Títulos Habilitantes "comunica que cuenta con los Formularios

*Trimestrales de Ingresos y Egresos por tipo Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión, correspondientes al año 2016, de la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA E.P., FORMULARIOS EN LOS QUE EL RUBRO total de ingresos DEL Servicio de Audio Video por Suscripción (monto de referencia) han venido presentados sin valor.”, por lo que y en atención a las Directrices emitidas por el Coordinador General Jurídico para el Procedimiento Administrativo Sancionador mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2017-0376-M de 23 de junio de 2017, en las que se dispone lo siguiente: “Se solicita que en los Procedimientos Administrativos Sancionadores iniciados en contra de **poseedores de títulos habilitantes**, en cuyos casos se llegará a comprobar el cometimiento de una infracción y **no se cuente con su última declaración del Impuesto a la Renta** como lo determina la Resolución ARCOTEL-2015-0936 de 24 de diciembre de 2015, **previo al cálculo de la multa se requiera al infractor la entrega de la última declaración del Impuesto a la Renta, para lo cual se le otorgará un término prudencial.”**, en razón de esta directriz se solicitó a ETAPA EP. mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-1016-OF lo siguiente “...a efectos de garantizar los derechos de la expedientada y contar con elementos suficientes para la graduación de la sanción establecida en el artículo en el Art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los Actos de Apertura Nro. AA-CZO6-2017-0102, solicito a usted se remita a esta Coordinación Zonal 6, la última declaración del impuesto a la renta con relación al servicio de Audio y Video por suscripción...”. con tramite Nro. ARCOTEL-DEDA-014095-E la expedientada adjunta el FORMULARIO DE HOMOLOGACIÓN DE INGRESOS, GASTOS POR TIPO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN DETERMINACIÓN DE INGRESOS GRAVADOS Y EXENTOS, de los años 2015 y 2016, con memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2017-2256-M se solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, se sirva indicar cuál es el monto de referencia a tomar con relación al servicio de audio y video por suscripción tomando en cuenta la información ingresada por ETAPA EP., mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2017-0985-M, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL indica lo siguiente: “El trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-014095-E de 11 de septiembre de 2017, fue analizado por la Dirección Técnica de Gestión Económica en Títulos Habilitantes la misma que concluye en lo siguiente : Los rubros resaltados (SERVICIO TELEVISIÓN, INSTAL TELEVIS DTH y RENTA EQUIP TV DTH) en los formularios mencionados, corresponden al “Código de Servicio - Otros Ingresos” y en el cuadro RESUMEN DE INGRESOS, COSTOS GASTOS POR SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES – INGRESOS, **el servicio Audio y Video por Suscripción no presenta valores.”** Por lo expuesto la sanción a imponerse será en base a lo establecido en la letra a) del art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para lo cual se deberá considerar el atenuante determinado.*

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER los Informes Técnico Nro. IT-CZO6-C-2017-0938 de 23 de agosto de 2017 y el Informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2017-0276 del 27 de septiembre de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001, no desvirtuó el hecho materia del presente Procedimiento



Administrativo Sancionador contemplado en informe técnico IT-CZO6-C-2016-0255, por lo que es responsable de la infracción de primera clase, tipificada en el art. 117, letra b, número 16 de la citada Ley, "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."

Artículo 3.- IMPONER a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001 ; de conformidad con lo establecido en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, letra a), la multa de SEISCIENTOS NOVENTA Y SIETE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 69/100 (USD \$697.69), considerando el valor correspondiente a la atenuante determinada en el proceso; valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en las calles Luis Cordero 16-50 y Héroes de Verdoloma de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, en el plazo de 30 días hábiles, 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.

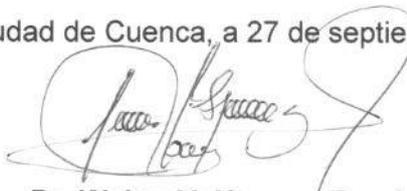
Artículo 4.- DISPONER a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001 que cumpla con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y demás disposiciones emitidas por la autoridad competente

Artículo 5.- INFORMAR a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca - ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001 , 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 de la presente Resolución, ante la señora Directora 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 de la Ley citada.

Artículo 6.- NOTIFICAR con la presente Resolución a la Empresa Pública Municipal de Telecomunicaciones, Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Cuenca-ETAPA EP, con RUC Nro. 0160050020001, en la calle Benigno Malo Nro. 7-78 y Sucre de la ciudad de Cuenca, provincia del Azuay, y al correo electrónico oulloa@etapa.net.ec.

Notifíquese y Cúmplase. -

Dada y firmada en la ciudad de Cuenca, a 27 de septiembre de 2017.



Dr. Walter Velásquez Ramírez
COORDINADOR ZONAL No.6

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones
COORDINACIÓN ZONAL 6

