

RESOLUCIÓN TEL-126-07-CONATEL-2013
CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES
CONATEL
CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República, señala: Artículo 213: *"Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley."*

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República, señala: *"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."*

Que, las Telecomunicaciones se encuentran dentro de los sectores estratégicos del Estado, el que se ha reservado el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia, conforme lo dispone el artículo 313 de la Constitución de la República.

Que, el Estado es el responsable de la provisión de servicios públicos, la que responde a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad, conforme lo dispone el artículo 314 de la Constitución.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, conforme lo dispone el artículo 35, letra d) de la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, es el organismo técnico encargado de supervisar el cumplimiento de los contratos de concesión para la explotación de los servicios de telecomunicaciones.

Que, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, establece: *"Artículo 110. La Superintendencia de Telecomunicaciones es el organismo técnico responsable de ejercer la función de supervisión y control de las personas naturales o jurídicas, públicas o privadas del sector de las telecomunicaciones a fin de que sus actividades se sujeten a las obligaciones legales reglamentarias y las contenidas en los títulos habilitantes."*

Que, el Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones reformada, establece respecto al procedimiento administrativo para las sanciones: *"Artículo 118.- Corresponde al Superintendente de Telecomunicaciones aplicar las sanciones a las infracciones previstas en la ley, graduando su aplicación según las circunstancias, considerando el perjuicio causado al mercado o a los usuarios y el grado de culpabilidad.-La imputación de una infracción será notificada al infractor o infractores mediante boleta entregada en el domicilio del infractor."*

Que, en el Contrato de Concesión del Servicio Fijo de Telefonía Local, celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A, hoy LEVEL 3 ECUADOR LVT S.A, suscrito el 14 de diciembre de 2006, se establece lo siguiente: CLÁUSULA PUNTO UNO: *"Índices de Calidad de los Servicios Concedidos. El Concesionario está obligado a llevar los Servicios de Telefonía Local a los niveles de calidad que se indican en las metas contenidas en los Índices de Calidad del Servicio, al cual se refiere el Anexo tres del presente Contrato..."*

Que, la CLÁUSULA CATORCE PUNTO DOS, del Contrato de Concesión, señala: *"El Anexo tres que contiene los Índices de Calidad del Servicio deberá ser revisado anualmente; para el efecto el Concesionario presentará a la Secretaría, hasta el treinta y uno de octubre de cada año, una propuesta de ajuste de los Índices de Calidad que regirá para el año siguiente (...) El cumplimiento de los Índices de Calidad será controlado anualmente por la Superintendencia, y será remitido a la secretaria la que, tomando en cuenta los niveles previamente alcanzados, las necesidades y requisitos de los Servicios de Telefonía Fija Local, determinarán las modificaciones que sean necesarias de mutuo acuerdo con el Concesionario."*

Que, en el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A, hoy LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A, se establece: *"CLAUSULA DIECINUEVE: RESPONSABILIDAD FRENTE AL ABONADO Y USUARIOS.- DIECINUEVE PUNTO UNO.- Responsabilidad.- El Concesionario será responsable frente a sus abonados y usuarios por el correcto funcionamiento, la justa aplicación tarifaria y la calidad de los servicios de telecomunicaciones prestados."*

Que, la CLÁUSULA VEINTE Y CUATRO PUNTO UNO, del contrato ibidem, dispone: *"El Concesionario establecerá y mantendrá registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos de este Contrato. La Superintendencia de conformidad con las leyes y reglamentos, ejercerá la supervisión y control de las instalaciones, de la Red de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telecomunicaciones prestados por el Concesionario así como la correcta aplicación tarifaria. A fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones en la prestación de los Servicios Concedidos, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Concesionario, la Superintendencia podrá realizar controles técnicos y contables de forma directa o a través de auditores independientes cuyos honorarios correrán por cuenta de la Superintendencia..."*

Que, del Contrato de Concesión se señala: CLÁUSULA VEINTE Y CUATRO PUNTO DOS: *"La Superintendencia y la Secretaría podrán, en cualquier momento, solicitar al Concesionario información detallada en relación con la operación de los Servicios Concedidos que se considere necesaria para evaluar el comportamiento y desempeño de El Concesionario, así como otros datos relacionados con el cumplimiento de las obligaciones asumidas por el presente Contrato..."*

Que, la CLÁUSULA VEINTE Y CUATRO PUNTO TRES, establece: *"Sin perjuicio a lo estipulado en las Cláusulas veinte y cuatro punto uno y veinte y cuatro punto dos, el Concesionario deberá presentar a la Superintendencia y a la Secretaría, dentro de los cuatro (4) primeros meses de cada año calendario, por lo menos, los siguientes informes respecto del año calendario anterior: VEINTE Y CUATRO PUNTO TRES PUNTO UNO.- La situación de los diversos Servicios Concedidos, con especial énfasis al cumplimiento del Plan de Expansión y de los Índices de Calidad, que serán revisados y evaluados por la Superintendencia."*

Que, el Contrato de Concesión, señala: CLÁUSULA CUARENTA Y CINCO: INFRACCIONES Y SANCIONES: *"Incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los Índices de Calidad, será considerado como infracciones de acuerdo a los siguientes criterios: ... e)... el incumplimiento de hasta el treinta por ciento de la meta de uno cualesquiera de los Índices de Calidad... será considerada falta de tercera clase. f) El incumplimiento de los Índices de Calidad en porcentajes mayores que los señalados en el literal e) o la repetición de dos periodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal b) serán consideradas faltas de cuarta clase."*

Que, en la CLÁUSULA CUARENTA Y CINCO PUNTO UNO PUNTO SEIS, respecto del incumplimiento imputado, se señala: *"Incumplimiento del Plan de Expansión y de las metas de los Índices de Calidad, será considerado como infracciones de acuerdo a los siguientes criterios: (...) d. El incumplimiento de hasta el diez por ciento de las metas globales de calidad establecidas según la medición de los Índices de Calidad de acuerdo a la ponderación (valoración relativa de la importancia de unos y otros Índices) establecida por el CONATEL o el incumplimiento de hasta el*

veinte por ciento de la meta de uno cualesquiera de los Índices de Calidad será considerada falta de segunda clase. e. El incumplimiento de hasta el quince por ciento de las metas globales de calidad, establecidas según la medición de los Índices de Calidad de acuerdo a la ponderación establecida por el CONATEL o el incumplimiento de hasta treinta por ciento de la meta de uno cualquiera de los Índices o la repetición durante dos períodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal d), será considerada falta de tercera clase.- f). El incumplimiento de los Índices de Calidad en porcentajes mayores que los señalados en el literal e) o la repetición en dos períodos consecutivos del incumplimiento señalado en el literal b) serán consideradas faltas de cuarta clase."

Que, la CLÁUSULA CUARENTA Y CINCO PUNTO CUATRO del Contrato de Concesión, estipula: "Penalidades: Las penalidades para las infracciones tipificadas en la Cláusula cuarenta y cinco punto uno serán las siguientes: (...) CUARENTA Y CINCO PUNTO CUATRO PUNTO CUATRO.- Infracción de Cuarta Clase: Intervención de la Concesión de acuerdo con la Cláusula cuarenta y seis o cancelación anticipada de la Concesión de acuerdo con la Cláusula cuarenta y nueve."

Que, mediante Resolución ST-2012-0455, de 11 de octubre de 2012, emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones, notificada a la empresa GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A (Level 3 ECUADOR LVL T S.A.), el 19 de octubre de 2012, se resolvió: "**Artículo 1.-** Declarar que la concesionaria GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A., ha incumplido en un 45.20% el Índice de Calidad cuyo parámetro es el 'Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas', y el valor objetivo mensual ≤ 10 días, aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2011, mediante Resolución No. TEL-003-001-CONATEL-2011 de 14 de enero de 2011, en la cual dispuso que éstos sean los que constan en la Resolución No. 606-23-CONATEL-2008, y, al ser esta cifra mayor al 30% señalado en la letra e), incurre en la infracción de Cuarta Clase tipificada en la CLÁUSULA CUARENTA Y CINCO, número CUARENTA Y CINCO PUNTO UNO PUNTO SEIS, letra f) del contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local suscrito el 14 de diciembre de 2006."; "**Artículo 2.-** Disponer a la concesionaria GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A., conforme lo previsto en el artículo dos de la Resolución TEL-054-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012, subsane la infracción declarada en el artículo que antecede, para lo cual esta Superintendencia concede el plazo de sesenta días calendario, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de notificación de la presente Resolución. La operadora deberá presentar a este Organismo Técnico de Control dentro de los siguientes 5 días calendario, contados a partir del vencimiento del plazo concedido en este artículo, el respectivo informe de subsanación."; "**Artículo 3.-** Disponer a la Concesionaria GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A., que una vez que finalice el plazo de subsanación otorgado, preste las facilidades y entregue la información que solicite esta Superintendencia, para que se realicen las verificaciones correspondientes, y que permitan determinar si la operadora ha cumplido con la meta anual del Índice de Calidad en cuestión."

QUE, Los hechos imputados al inicio del proceso administrativo, constan detallados en la Boleta Única DJT-2012-0185, de 27 de agosto de 2012 y se resumen en que la Superintendencia de Telecomunicaciones señaló que: "...al haberse determinado técnicamente que la empresa GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES S.A. ha incumplido en un 45.20% el Índice de Calidad cuyo parámetro es el "Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas" y el valor objetivo mensual ≤ 10 días, aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2011, mediante la Resolución No. TEL-003-001-CONATEL-2011 de 14 de enero de 2011..." El proceso administrativo tenía por finalidad analizar si el accionante había incumplido con las cláusulas establecidas en su Contrato de Concesión, respecto a los Índices de Calidad."

Que, el Señor José Francisco Guzmán Darquea, en calidad de Gerente General de la Compañía LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A, interpuso ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, el Recurso Administrativo en contra de la Resolución ST-2012-0455 de 11 de octubre de 2012, emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Que, el Secretario Nacional de Telecomunicaciones, mediante acto de trámite de 28 de enero de 2013, entre otros aspectos concedió a las Direcciones Generales de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones y Jurídica el término de siete días para que emitan un informe técnico jurídico relacionado con el Recurso Administrativo presentado por la Compañía LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., en contra de la Resolución ST-2012-0455 de 11 de octubre de 2012.

Que, LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., en el recurso administrativo presentado, pretende: *"Se declare su nulidad e ilegalidad, y se los deje sin efecto, por violar expresos principios y derechos constitucionales; Se deje sin efecto la Resolución No. ST-2012-0455 y el Oficio STL-2012-00603, y se disponga el archivo del proceso de sancionamiento iniciado mediante la Boleta Única No. DJT-2012-0185."*

Que, LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., señala que la calidad de la prestación de los servicios es adecuada, por tal razón se adjuntaron al expediente administrativo documentos de los clientes de la Compañía determinan como el cliente está satisfecho con la forma en que la Compañía presta el servicio, y que en la Resolución imputado no se analizan y se desechan los mismos, además alega que *"No existe afectación a los usuarios, ni se trata de actuación culposa y peor dolosa de la Compañía, por lo que no se puede atribuir responsabilidad a la Compañía"*

Que, independientemente de que los usuarios de LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., determinen la buena calidad de los servicios prestados, la responsabilidad por la infracción imputada por la SUPERTEL, no exime a esta del cumplimiento de los Índices de Calidad. La operadora en forma previa a brindar un servicio, debe prever la responsabilidad que conlleva frente a sus acciones o contravenciones, consecuentemente en caso de que exista un incumplimiento, la responsable será la Sociedad Concesionaria, independientemente de las consideraciones de sus usuarios.

Que, el Contrato de Concesión dispone en la Cláusula 24.1, que: *"El Concesionario establecerá y mantendrá registros adecuados para permitir la supervisión y cumplimiento de los términos de este Contrato. La Superintendencia de conformidad con las leyes y reglamentos, ejercerá la supervisión y control de las instalaciones, de la Red de Telecomunicaciones y de los Servicios de Telecomunicaciones prestados por el Concesionario así como la correcta aplicación tarifaria. A fines de asegurar el cumplimiento de las obligaciones en la prestación de los Servicios Concedidos, así como el cumplimiento de las obligaciones a cargo del Concesionario, la Superintendencia podrá realizar controles técnicos y contables de forma directa o a través de auditores independientes cuyos honorarios correrán por cuenta de la Superintendencia..."*, la normativa y las cláusulas contractuales son de obligatorio cumplimiento para la operadora, ya que fueron consideradas para garantizar el buen desempeño y cumplimiento de la concesión otorgada, sujetándose esta, libre y voluntariamente a la normativa prevista en el Contrato de Concesión.

Que, conforme a los informes presentados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, al determinarse un incumplimiento por parte de la Compañía LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., se dispuso en la Resolución, materia de este análisis, que se subsane la infracción por el incumplimiento en un 45.20% del Índice de Calidad cuyo parámetro es el 'Tiempo promedio de instalación de líneas nuevas', y el valor objetivo mensual ≤ 10 días, tomando en consideración todos los elementos presentados por la Operadora

Que, se debe considerar que es obligación de la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., cumplir con las disposiciones establecidas en el Contrato de Concesión, y cumplir con el ordenamiento jurídico vigente y de este modo evitar las sanciones.

Que, mediante informe técnico jurídico presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, constante en memorando DGJ-2013-0296, de 07 de febrero de 2013, la SENATEL recomienda Desestimar y en consecuencia rechazar el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A.

En uso de sus atribuciones,

7

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento y acoger el informe técnico jurídico presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, constante en memorando DGJ-2013-0296.

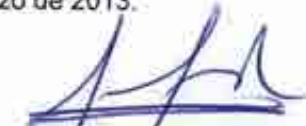
ARTÍCULO DOS. Desestimar y en consecuencia rechazar el Recurso de Apelación interpuesto por la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A., por cuanto la Resolución ST-2012-0455, ha sido emitida por autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Telecomunicaciones, con estricta sujeción al ordenamiento jurídico vigente, no existen vicios que afecten su validez y eficacia, y goza de las presunciones de legitimidad y ejecutividad.

ARTÍCULO TRES. Disponer que el plazo para la subsanación, dispuesta en la Resolución apelada, discurra a partir de la notificación de la presente Resolución.

ARTÍCULO CUATRO. Encargar a la Secretaría del CONATEL, notifique con la presente Resolución a la empresa LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A., a la Superintendencia de Telecomunicaciones; y, a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, para los fines pertinentes

La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Dado en Guayaquil, el 07 de marzo de 2013.



**ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL**



**LCDO. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL**