

RESOLUCIÓN-TEL-311-13-CONATEL- 2013

CONSEJO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES

CONATEL

CONSIDERANDO:

Que, en la Constitución de la República del Ecuador, se establece lo siguiente: "Art. 52.- Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características..."

Que, el artículo 54 de la Carta Magna, dispone: "Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore."

Que, la Constitución en el artículo 66, señala: "Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. (...) 25. El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características."

Que, el artículo 213 de la Constitución, señala: "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 éstas 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 requieren 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, el artículo 335 de la Constitución, estipula que: "El Estado regulará, controlará e intervendrá, cuando sea necesario, en los intercambios y transacciones económicas; y sancionará la explotación, usura, acaparamiento, simulación, intermediación especulativa de



los bienes y servicios, así como toda forma de perjuicio a los derechos económicos y a los bienes públicos y colectivos.

El Estado definirá una política de precios orientada a proteger la producción nacional, establecerá los mecanismos de sanción para evitar cualquier práctica de monopolio y oligopolio privados, o de abuso de posición de dominio en el mercado y otras prácticas de competencia desleal."

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 artículo 39 de La Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, establece: "Protección de los derechos de los usuarios.- Todo usuario tiene derecho a recibir el servicio en las condiciones contractuales estipuladas con el proveedor del servicio, y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento (...)"

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 la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, se establece: "Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: (...) 2. Derecho a que proveedores públicos y privados oferten bienes y servicios competitivos, de óptima calidad, y a elegirlos con libertad;... 4. Derecho a la información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar;... 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios;... 12. Derecho a que en las empresas o establecimientos se mantenga un libro de reclamos que estará a disposición del consumidor, en el que se podrá anotar el reclamo correspondiente, lo cual será debidamente reglamentado."

Que, el artículo 17 de la Ley de Defensa del Consumidor, dispone: "Obligaciones del Proveedor.- Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable."

Que, el Reglamento Abonados Servicios Telecomunicaciones y Valor Agregado en el numeral 16.1 del Artículo 16 establece: "Condiciones Contractuales: Recibir el servicio del prestador conforme los términos o condiciones acordados entre las partes y a que dichas condiciones no sean modificadas unilateralmente sin su consentimiento, para lo cual los contratos de prestación de servicios deberán incluir adicionalmente las condiciones técnicas específicas

9

mínimas de prestación de los servicios contratados por el abonado/cliente. Si la contratación considera un periodo o periodos de aplicación de condiciones especiales, el contrato deberá especificar adecuadamente las estipulaciones respecto de dichos términos, incluyendo su duración o condiciones bajo las cuales dejará de aplicarse."

Que, el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, establece: Capítulo VI, De las Obligaciones y los Derechos de los Prestadores del SMA: "**Art. 21.- Constituyen obligaciones de los prestadores del SMA: (...) 9. Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando éstas lo requieran."**

Que, el 26 de agosto del 2008, CONECEL S.A. y el Estado ecuatoriano, representado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones- SENATEL, suscribieron el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales.

Que, el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de uso público y Concesión de las bandas de frecuencias esenciales, celebrado entre la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y CONECEL S.A. el 26 de agosto del 2008, establece: CLÁUSULA 12.11: "*Doce punto Once.- Recibir y atender los reclamos de los Usuarios, en días y horas hábiles, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención al usuario en los días y horas en los que exista atención al público para venta de servicios, en páginas electrónicas o en centros de llamadas (call center), estos dos últimos con atención durante veinticuatro (24) horas, todos los días del año,"*

Que, la CLÁUSULA 51.1, del Contrato de Concesión, estipula: "*Cincuenta y Uno punto Uno.- En el evento de que la Sociedad Concesionaria incurra en uno de los incumplimientos descritos en la cláusula cincuenta y dos (52) del presente Contrato, la SUPTEL impondrá las sanciones a que hubiera lugar, previo el cumplimiento del procedimiento establecido en la cláusula cincuenta y siete (57) del presente Contrato."*

Que, el Contrato de Concesión de la Operadora en la CLÁUSULA 52.2, señala: "*Cincuenta y Dos punto Dos.- incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: i) No disponer de servicios de información y asistencia para atención de reclamos, de conformidad con lo previsto en los numerales doce punto once, (12.11) y doce punto doce (12.12)."*

Que, conforme a la Cláusula Cincuenta y Cinco punto Dos, del Contrato de Concesión, se establece: "*Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: i) No disponer de servicios de información y asistencia para atención de reclamos, de conformidad con lo previsto en los numerales doce punto once, (12.11) y doce punto doce (12.12)."*

Que, mediante Boleta Única No. ST-IRN-2012-000155 de 20 de diciembre del 2012, notificada a CONECEL la misma fecha, la Superintendencia de Telecomunicaciones dió inicio al procedimiento de juzgamiento administrativo relacionado con el incumplimiento al Contrato de Concesión para la Prestación de Servicio Móvil Avanzado y Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional.

Que, mediante Resolución ST-IRN-2013-000038, de 11 de marzo de 2013, notificada a la empresa CONECEL S.A. el 18 de marzo del 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones, resolvió: "Art. 1.- Acoger el informe jurídico No. NJR-2013-R-00038 de 8 de marzo de 2013, emitido por la Unidad Jurídico Regional Norte; y, declarar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, al no haber dado solución a algunos de los reclamos de sus usuarios, en la forma estipulada en la relación contractual; se encuentra contraviniendo lo concertado en el **"CAPITULO CUARTO.- OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA.- CLAUSULA DOCE... Doce punto Once.-** Recibir y atender los reclamos de los usuarios, en días y horas hábiles, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención al usuario en los días y horas en los que exista atención al público para venta de servicios, en páginas electrónicas o en centros de llamadas (call center), estos dos últimos con atención durante veinticuatro (24) horas, todos los días del año", del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de terminales de telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre: la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones CONECEL S.A., celebrado el veinte y seis de agosto del dos mil ocho, está incurriendo en un incumplimiento contractual, establecido en la cláusula CINCUENTA Y DOS.- "Incumplimientos contractuales.- Cincuenta y Dos punto Dos.- Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones:... i) **No disponer de servicios de información y asistencia para atención de reclamos, de conformidad con lo previsto en los numerales doce punto once (12.11) y doce punto doce (12.12)**"; del contrato de la referencia.", "Art. 2.- Disponer al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, observe lo estipulado en el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre: la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Compañía CONECEL, el veinte y seis de agosto de dos mil ocho; y, asegure la atención y solución de los reclamos de todos sus usuarios, como el caso del abonado AGUIRRE MEJÍA LEÓN, conforme la obligación contractual.", "Art. 3.- Imponer al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, de acuerdo con la sanción determinada para los incumplimientos de segunda clase en la Cláusula **Cincuenta y Cinco punto Dos**, del Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre: la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Compañía CONECEL S.A., celebrado el veinte y seis de agosto de del dos mil ocho, una multa de **7950 USD** (Sic)(tres mil novecientos setenta y cinco dólares americanos) que es el 5% del máximo estipulado, en dicha cláusula, tomando en cuenta además lo estipulado en la Cláusula **Cincuenta y Seis**: Atenuantes, agravantes y graduación de las sanciones, determinados en el contrato de concesión y lo previsto en el Principio Constitucional, de que se establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones y estableciendo como atenuante principal, que ha procedido a solucionar el 80% de los casos reportados, en el presente procedimiento administrativo sancionador, además, de que el Salario Básico Unificado que rige a partir del 1 de enero de 2013, está fijado en USD 318 dólares americanos." ; "Art. 4.- Conceder al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, el plazo de treinta días contados a partir de la fecha de recepción de la presente Resolución; para que cancele el valor de la multa impuesta en el artículo anterior, en las Oficinas de la Unidad Financiera-Administrativa de la Intendencia Regional Norte de la Superintendencia de Telecomunicaciones, ubicadas en el 1er. piso del Edificio situado en la Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villaroel del Distrito Metropolitano de Quito. El no acatamiento de esta disposición, dará lugar al cobro por la vía coactiva."

Que, la operadora del servicio Móvil Avanzado, CONECEL S.A., mediante oficio No. GR-024-2013, de 01 de abril del 2013, ingresado a esta Secretaría con hoja de trámite No. 102787 con fecha 02 de abril del 2013, presenta ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones un recurso de apelación a la Resolución ST-IRN-2013-0038 de 11 de marzo del 2013, emitida por la Superintendencia de Telecomunicaciones.

Que, mediante memorando No. DGJ-2013-0909, de 25 de abril de 2013, la Dirección General Jurídica remitió al Secretario Nacional de Telecomunicaciones el informe de admisibilidad del recurso presentado por CONECEL S.A., recomendando lo siguiente: *"Por lo expuesto, tomando en cuenta que el recurso de apelación de CONECEL S.A. a la Resolución ST-2013-0038, notificada el 16 de marzo del 2013, por la Superintendencia de Telecomunicaciones, fue presentado dentro del término y cumple con los requisitos formales establecidos en el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, se considera procedente la admisión a trámite, por lo que conforme lo señalado en el artículo cuarto de la Resolución 246-11-CONATEL-209, se deberá instruir para que se emitan los informes técnicos y jurídicos que correspondan, los cuales permitirán al CONATEL resolver el recurso."*

Que, del Recurso de Apelación presentado, la Operadora señala: *"CONECEL dispone de los servicios de información y asistencia necesarios para la atención de los reclamos de los usuarios, cumpliendo así lo dispuesto por los numerales 12.11 y 12.12 del Contrato de Concesión"*

Que, mediante informe jurídico NJR-2013-0038, la SUPERTEL, señaló: *"...constituye obligación contractual, el atender y solucionar los reclamos de los usuarios, lo cual se encuentra plenamente garantizado en la Constitución de la República (...), por lo que la atención y solución de reclamos en caso de no efectuársela, constituye una infracción contractual, conforme lo señalado."*

Que, en el informe jurídico de la SUPERTEL se establece claramente que se analizaron los documentos, presentados por CONECEL S.A., y en consecuencia no se encontraron elementos para descartar los cargos imputados a la recurrente, no habiéndose presentado pruebas suficientes que desvirtúen el incumplimiento atribuido, señalando *"...tomando en cuenta además lo estipulado en la Cláusula Cincuenta y Seis: Atenuantes, agravantes y graduación de las sanciones, determinados en el contrato de concesión y lo previsto en el principio Constitucional, de que se establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y sanciones y estableciendo como atenuante principal, que ha procedido a solucionar el 80% de los casos reportados..."*

Que, la sanción impuesta a CONECEL S.A., conforme al análisis realizado es legítima, ya que se dio dentro de las competencias que la Superintendencia de Telecomunicaciones, se fundamenta en el hecho de que no se han solucionado algunos de los reclamos de usuarios y no en el hecho de que la Operadora disponga o no de un sistema de información y atención de reclamos, pues lo importante no es precisamente el sistema, ese es el medio, lo relevante es dar solución real y oportuna a los reclamos, cuyos derechos deben prevalecer y hacerse efectivos.

Que, se observa que la SUPERTEL respetó el debido proceso, que la resolución impugnada se encuentra debidamente motivada, y lo que es más, se sustenta en las pruebas presentadas por los usuarios afectados, razón por la cual la SUPERTEL verificó el cometimiento de la infracción, no siendo admisible el descargo de la Operadora, en el sentido de minimizar el incumplimiento como si fuese un simple error y una supuesta mínima afectación a los abonados/clientes-usuarios.

Que, en el Régimen Sancionatorio Contractual, la Cláusula 55.2 del Contrato de Concesión, establece: *"Sanción a los incumplimientos de segunda clase: corresponde a una multa de*

J

hasta quinientos salarios básicos mínimos unificados (500 SBMUs);...”, con lo cual la sanción impuesta es proporcional y mínima.

Que, CONECEL S.A., dentro del Recurso presentado, argumenta: "...de los DIEZ (10) casos materia de esta Boleta, la totalidad con excepción de uno fueron atendidos y solucionados satisfactoriamente, lo que significa que quedó un caso que no pudo ser arreglado en su totalidad, por corresponder éste a un error en (sic) nuestras plataformas tecnológicas, es decir un error NO voluntario"

Que, "Mediante memorando NPS-2013-00123, de 07 de marzo del 2013, la Unidad de Control de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte, señaló: "...en el caso del cliente Aguirre Mejía León, el cual la operadora señala no haber podido contactarlo, personal de la IRN se comunicó vía telefónica con el citado cliente, quien manifestó que el reclamo no fue solucionado ya que la operadora no respetó el contrato cambiando su plan de internet ilimitado a limitado de forma unilateral", por tanto se desprende que la comunicación de la Empresa Operadora del Servicio Móvil Avanzado CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A, al no indicar la razón por la cual, al cliente se le migró de un paquete ilimitado de internet a un limitado, en forma unilateral, facturándole a un valor de USD 45 los 1000MB, e indicar que se ha procedido a inactivar la línea del cliente, por falta de pago; no puede, bajo aspecto alguno, aceptarse ni calificarse como **atención** o solución al reclamo realizado por el cliente."

Que, de las acciones de control efectuadas por la SUPERTEL se establece con claridad meridiana que si fue posible contactar con el abonado reclamante, que el abonado ha manifestado que su reclamo no fue atendido, que la Operadora unilateralmente ha cambiado las condiciones de su contrato de prestación de servicios al pasarle del plan internet ilimitado a limitado, lo cual sin duda afecta sus derechos y constituye un incumplimiento por tanto, se concuerda con la SUPERTEL en el sentido de que, bajo ningún concepto lo actuado por la Operadora puede constituirse en atención al reclamo formulado.

Que, CONECEL S.A., ha incumplido expresas obligaciones señaladas en su Contrato de Concesión al no haber dado solución a algunos de los reclamos de sus usuarios, en la forma estipulada en la relación contractual, por lo que, la sanción impuesta por la SUPERTEL, conforme a la Cláusula **Cincuenta y Cinco punto Dos**, del Contrato de Concesión: "Incumplimientos de segunda clase.- Se considerarán como incumplimientos de segunda clase las siguientes acciones u omisiones: i) No disponer de servicios de información y asistencia para atención de reclamos, de conformidad con lo previsto en los numerales doce punto once, (12.11) y doce punto doce (12.12).", es legal y procedente.

Que, la Superintendencia de Telecomunicaciones, en la resolución impugnada incluye una sólida motivación que sustenta la sanción impuesta, analiza cada uno de los argumentos de CONECEL S.A. y los desvirtúa, por lo que la sanción impuesta es por demás pertinente, una vez que se ha comprobado que la recurrente, ha incumplido la obligación contractual y normativa que establece la atención y solución de los reclamos de sus usuarios.

Que, la SUPERTEL, en la resolución impugnada, realiza un análisis adecuado para imponer la sanción correspondiente, se observa una debida motivación y se consideraron los atenuantes procedentes, por lo que la sanción impuesta es por demás pertinente, debiendo destacarse, que el valor de la sanción, no debe ser producto solamente del monto de los perjuicios causados por la Operadora, sino de su conducta per se, por tanto, es errónea la pretensión de CONECEL S.A., de que no se imponga una sanción por cuanto alega que solo existió un caso que no pudo ser arreglado en su totalidad.

7

Que, en consecuencia de lo analizado, y en concordancia con los informes emitidos por la Superintendencia de Telecomunicaciones, la SENATEL considera que CONECEL S.A., no ha logrado desvirtuar los argumentos de la SUPERTEL para la imposición de la sanción.

Que, la Dirección General de Gestión de los Servicios de Telecomunicaciones y Jurídica de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones mediante memorando DGJ-2013-1046 de 22 de mayo del 2013, concluyen y recomiendan respecto a la Resolución ST-IRN-2013-0038 de 11 de marzo del 2013, que ha sido emitida por la autoridad competente, esto es, la Superintendencia de Telecomunicaciones, la que se ha ceñido a las normas constitucionales, legales y contractuales, por tanto la resolución se encuentra debidamente motivada, al enunciarse las normas y estipulaciones en las que se funda y explicarse la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho, por lo que se recomienda que el CONATEL no estime y en consecuencia rechace el recurso de apelación presentado por CONECEL S.A.

En ejercicio de sus atribuciones legales y constitucionales:

RESUELVE:


ARTÍCULO UNO. Avocar conocimiento y acoger el informe jurídico presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, constante en Memorando DGJ-2013-1046.


ARTÍCULO DOS. Desestimar y en consecuencia rechazar el Recurso de Apelación interpuesto por CONECEL S.A., por cuanto la Resolución ST-IRN-2013-0038, 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. Encargar a la Secretaría del CONATEL, notifique con la presente Resolución a la empresa CONECEL 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 Quito, D.M., el 28 de mayo del 2013.


ING. JAIME GUERRERO RUIZ
PRESIDENTE DEL CONATEL


LCDO. VICENTE FREIRE RAMÍREZ
SECRETARIO DEL CONATEL