

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2024-0032

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-
ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TECNICO ZONAL 6
-FUNCIÓN RESOLUTORIA-**

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el Procedimiento Administrativo Sancionador en base a lo siguiente.

1.1 LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

RAZÓN SOCIAL:	TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.
REPRESENTANTE LEGAL:	NOE OSWALDO CRESPO GONZALEZ
SERVICIO:	PERMISO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO (CANCELADO)
RUC:	0391004978001
TELEFONO	072248543 / 074049804 / 072863077
DIRECCIÓN:	ISABEL MOSCOSO DAVILA LOTE 15 Y JOSE MARTI SECTOR MONAY
CIUDAD – PROVINCIA:	CUENCA- AZUAY
CORREO ELECTRÓNICO:	cesacel@gmail.com , info@cesacel.net.ec , ncrespo@cesacel.net.ec , smunoz@lexsolutions.net , palvarez@lexsolutions.net

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

El día 17 de septiembre de 2010, el entonces Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, hoy Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, otorgó a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, el Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado. El título habilitante indicado fue inscrito en el tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones, y su estado actual de **PRORROGADO POR RENOVACIÓN.**

1.3 HECHOS:

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2018-2493-M** del 28 de septiembre de 2018, en el que se adjuntan los informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, y **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, en el que concluye lo siguiente:

Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-0714 de 11 de mayo de 2018:

“(…)

10 CONCLUSIONES

- *La información de los parámetros de calidad del servicio de valor agregado, correspondientes al primer trimestre de 2018, presentada por el permisionario, concuerda con la información obtenida durante la inspección.*

- Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “**Tiempo promedio de reparación de averías**” del primer trimestre de 2018 (...). ”.

Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-1686 de 27 de septiembre de 2018:

“(...)

10 CONCLUSIONES

- Los resultados de los parámetros de calidad del servicio de valor agregado, correspondientes al segundo trimestre de 2018, presentada por el permisionario, sobre “Porcentaje de reclamos de facturación”, “Porcentaje de módems utilizados” y “Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente”, **concuerta** con la obtenida durante la inspección.
- La información presentada sobre los parámetros, “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, y “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad.
- El parámetro “Relación con el Cliente”, **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del presente informe) y se consideraría como **no presentado**.
- El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**.
- Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “Relación con el Cliente” el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del presente informe (...). ”.

2. COMPETENCIA:

El Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal 6, de conformidad con las atribuciones establecidas en el art. 226, de la Constitución de la Republica, en los artículos 116; 144 numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos 10, 81 y 83 del Reglamento General Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 2 de la Resolución ARCOTEL-2019-0682, de 26 de agosto de 2019, confirió al Director Técnico Zonal 6 la competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este procedimiento administrativo sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, calidad asignada mediante la Acción de Personal No. CADT-2024-0226 del 15 de abril de 2024 en favor la autoridad emisora de este acto.

3. PROCEDIMIENTO:

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

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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.”

“Art. 42.- El Registro Público de Telecomunicaciones estará a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la que establecerá las normas para el procedimiento de registro, requisitos y cancelaciones.

En el Registro Público de Telecomunicaciones deberán inscribirse:

m) Todos los demás actos, autorizaciones, permisos y contratos que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

-RESOLUCIÓN No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009.-

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución 216-09-CONATEL-2009 el 29 de junio de 2009, mediante la cual resolvió:

“(…) RESUELVE: Acoger el informe presentado por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, contenido en el memorando DGP-2009-0130 recibido en el CONATEL el 16 de junio de 2009, y aprobar los nuevos Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet”^[1].

En esta norma se establecen los Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, las definiciones, forma de medición, cálculo, frecuencia de medición y periodicidad de presentación, entre otras cosas.

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

^[1] La Norma que establece los Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet, se encuentra vigente por disposición expresa de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “*Disposición Transitoria Quinta. -... los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones*”.

Infracción:

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Infracción:

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

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

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

Sanción:

“Artículo 121.- Clases.

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

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.”

Atenuantes y agravantes:

Para determinación de la sanción a imponer se deben considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

4. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:

A través del Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-D-0031** de 09 de abril de 2024, el Responsable de la Función Instructora expreso lo siguiente:

a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020 de 07 de marzo de 2024**; emitido en contra de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en los Informes Técnicos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, y **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, de acuerdo a los informes referidos, los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro **“Tiempo promedio de reparación de averías” del primer trimestre de 2018 (...)** La información presentada sobre los parámetros, “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, y “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad. El parámetro “Relación con el Cliente”, **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del informe) y se consideraría como **no presentado**. El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**. Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “Relación con el Cliente” el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del informe.

b) La expedientada, la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador dio contestación al presente acto de inicio de manera extemporánea, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-005415-E de 01 de abril de 2024, documentos en los que alegan circunstancias relacionadas con el elemento fáctico.

c) El responsable de la función instructora de esta Coordinación Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso en providencia **Nro. P-CZO6-2024-0055** de 22 de marzo de 2024, lo siguiente:

*“(…) **TERCERO.-** Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se dispone: **a)** Se solicite a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes que dentro del término de tres (3) días remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, RUC: 0391004978001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado; **b)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente procedimiento, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico, se solicita al área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las circunstancias existentes en el procedimiento y se realice un análisis de atenuantes y agravantes; la presentación del informe correspondiente debe ser realizado dentro del término de prueba referente al Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020**. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes*

del Código Orgánico Administrativo; **CUARTO.** - Notifíquese con el contenido de la presente providencia en las direcciones de correo electrónico: cesacel@gmail.com, info@cesacel.net.ec, ncrespo@cesacel.net.ec, señaladas para el efecto: (...)

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe **Nro. IJ-CZO6-C-2024-0030** de 01 de abril de 2024, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de 22 de marzo de 2024, del cual concluyo lo siguiente:

"(...)

Revisado el expediente y realizado el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, se considera lo siguiente:

Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el derecho al debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra.¹

Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba que evidencie **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión del **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020 de 07 de marzo de 2024**, el mismo que se sustentó en los informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, e **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, en el cual se concluyó que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, de acuerdo a los informes referidos, no habría corregido en su totalidad los incumplimientos relativos a: "(...) Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: **PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**, excepto el parámetro **"Tiempo promedio de reparación de averías" del primer trimestre de 2018 (...)**"La información presentada sobre los parámetros, "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", y "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad. El parámetro

¹ ORDÓÑEZ Grace, "La Potestad Sancionadora de la Administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado", Cuadernos SUPERTEL, pág. 17

“Relación con el Cliente”, **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del informe) y se consideraría como **no presentado**. El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**.

Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “Relación con el Cliente” el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del informe.

Es necesario indicar que la expedientada **NO ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo establecido**, en el que podía alegar circunstancias relacionadas al elemento fáctico, conforme a la certificación emitida por parte de la Sra. Gladis Peralta, Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones Zonal. Sin embargo, para contar con los elementos necesarios para resolver, la Función Instructora mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-0540-M** del 22 de marzo de 2024, solicitó al Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, RUC: 0391004978001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, a lo que dicha unidad mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2024-1341-M** del 25 de marzo de 2024, señaló:

“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936.

Adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación **TECNOLOGIA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, con RUC **0391004978001**, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a un tipo de contribuyente **SOCIEDAD**, obligado a llevar contabilidad **SI** y régimen **GENERAL**; por lo tanto, refleja información económica en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el **Estados de Resultados Integral del año 2022**, en el que consta el rubro **“INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS”** por el valor de **USD 1.059.942,81**.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI) y de la Superintendencia de Compañías.”.

En atención a lo descrito, queda evidenciado el incumplimiento respecto de que la administrada no presentó de manera correcta la información referente a los

Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, de su Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado.

*Por lo que de acuerdo a la prueba presentada por la administración, los informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, e **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, en los cuales se adjunta la información respecto a los incumplimientos, prueba aportada que incluye el análisis del hecho, por su carácter especializado goza de valor probatorio, por consiguiente, se sugiere que el mismo sea valorado como prueba suficiente para destruir la presunción de inocencia del expedientado y determinar la existencia de la infracción.*

*Con lo cual se establecería como consecuencia jurídica de la existencia del hecho infractor atribuido a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, y la existencia de responsabilidad en el incumplimiento señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020** de 07 de marzo de 2024; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el Art. 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

- 1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.**

*Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como atenuante.*

- 2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.**

*De la revisión al expediente se desprende que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, NO ha dado contestación al acto de inicio, por lo que no ha reconocido el incumplimiento y tampoco ha presentado un plan de subsanación por lo que **NO** concurre en esta atenuante.*

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

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

*El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: "Subsanación y Reparación.- Se entiende por **subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar,***

rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”(...). (Lo de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, al momento de la inspección constante en informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, e **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, se encontraba operando su Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 17 de septiembre de 2010, e inscrito en el Tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones, y su estado actual de **PRORROGADO POR RENOVACIÓN**, por lo que, la administrada no presentó de manera correcta la información referente a los Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, de su Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, conforme lo dispuesto en la Resolución **No. 216-09-CONATEL-2009** del 29 de julio de 2009, por lo que **NO** concurre en esta atenuante.

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

De la revisión al expediente se observa que la unidad técnica no ha reportado más incumplimientos de esta infracción, finalmente, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 no ha considerado afectación al mercado, al servicio ni a los usuarios, en tal sentido **SI** cumple la presente atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observan conductas que son consideradas como agravantes.

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los reglamentos y todas las normas jurídicas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora. (...).”.

6. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mismo que amplía el que consta en el Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2024-0030** de 01 de abril de 2024:

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

- 1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.**

Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como atenuante.

- 2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.**

De la revisión al expediente se desprende que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, NO ha dado contestación al acto de inicio, por lo que no ha reconocido el incumplimiento y tampoco ha presentado un plan de subsanación por lo que **NO** concurre en esta atenuante.

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

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

El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: "Subsanación y Reparación.- Se entiende por **subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción**; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados."(...). (Lo de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, al momento de la inspección constante en informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, e **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, se encontraba operando su Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, suscrito el 17 de septiembre de 2010, e inscrito en el Tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones, y su estado actual de **PRORROGADO POR RENOVACIÓN**, por lo que, *la administrada no presentó de manera correcta la información referente a los Parámetros de Calidad para la Provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, de su Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, conforme lo dispuesto en la*

Resolución No. 216-09-CONATEL-2009 del 29 de julio de 2009, por lo que **NO** concurre en esta atenuante.

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

De la revisión al expediente se observa que la unidad técnica no ha reportado más incumplimientos de esta infracción, finalmente, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 no ha considerado afectación al mercado, al servicio ni a los usuarios, en tal sentido **SI** cumple la presente atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se realiza el presente análisis:

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

No se ha verificado este agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

De la revisión al expediente, se observa que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, no se advierte continuación de la conducta infractora. No se ha verificado este agravante.

7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Considerando en el presente caso dos atenuantes que señala el artículo 130 (Atenuante 1 y Atenuante 4) y ninguna agravante del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y sobre la base de lo señalado por el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2024-1341-M** del 25 de marzo de 2024, que señaló que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro **“Tiempo promedio de reparación de averías” del primer trimestre de 2018 (...)** La información presentada sobre los parámetros, “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, y “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad. El parámetro “Relación con el Cliente”, **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del informe) y se consideraría como **no presentado**. El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**. Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES**

CESACEL CIA. LTDA., **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “Relación con el Cliente” el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del informe.

En este contexto, se aplica lo señalado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que se refiere a que para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate, y 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. Por lo que para el presente caso el valor de la multa a imponerse es de **OCHENTA Y SIETE CON 45/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 87.45)**.

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

9. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo parcialmente el **DICTAMEN** de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020** de 07 de marzo de 2024, y la responsabilidad de la administrada, esto es, la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “**Tiempo promedio de reparación de averías**” del primer trimestre de 2018 (...)” La información presentada sobre los parámetros, “Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, y “Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”, **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad. El parámetro “Relación con el Cliente”, **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del informe) y se consideraría como **no presentado**. El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**. Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro “Relación con el Cliente” el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del informe, de su título habilitante de Permiso para la

Prestación de Servicios de Valor Agregado. El título habilitante indicado fue inscrito en el tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones, se evidencia el incumpliendo lo descrito en el artículo 24 numeral 3; artículo 42 letra m) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 1 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, respecto del título habilitante de Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado a favor de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, inscrito en el tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones el 17 de septiembre de 2010, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-D-0031** de 09 de abril de 2024, emitido por el Ing. Esteban Damían Coello Mora, en su calidad de Responsable de la Función Instructora de Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0020** de 07 de marzo de 2024; por lo que la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, es responsable del incumplimiento determinado en los informes técnicos respectivos **Nro. IT-CZO6-C-2018-0714** de 11 de mayo de 2018, y **IT-CZO6-C-2018-1686** de 27 de septiembre de 2018, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro "**Tiempo promedio de reparación de averías**" del primer trimestre de 2018 (...)" La información presentada sobre los parámetros, "Porcentaje de reclamos generales procedentes", "Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", y "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", **NO concuerda** con la información obtenida durante la inspección; es decir, el permisionario presentó **información incorrecta**, sobre esos parámetros de calidad. El parámetro "Relación con el Cliente", **NO se encuentra** obtenido bajo las especificaciones establecidas en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009, por lo tanto, dicho parámetro es **no válido** (por las razones expuestas en el numeral 8 del informe) y se consideraría como **no presentado**. El permisionario reportó en el sistema SIETEL una cantidad mucho menor de abonados, que los verificados durante la inspección, de los meses abril, mayo y junio de 2018; es decir, presentó **información incorrecta**. Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al segundo trimestre de 2018, **CUMPLEN** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARÁMETROS DE CALIDAD, DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, excepto el parámetro "Relación con el Cliente" el cual se consideraría como **no presentado**, por las razones expuestas en el numeral 8 del informe; incumpliendo lo establecido en el artículo

24 numeral 3; artículo 42 letra m) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 1 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, respecto del título habilitante de Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado a favor de la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, inscrito en el tomo 86 a fojas 8676 del Registro Público de Telecomunicaciones el 17 de septiembre de 2010, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, con RUC No. 0391004978001, la sanción económica de **OCHENTA Y SIETE CON 45/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 87.45)**, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; monto en el que se ha considerado los atenuantes que se han determinado, valor que deberá ser cancelado, previa comunicación con la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cualquier agencia del Banco del Pacífico, en el término de 10 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 3.- DISPONER a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, con RUC No. 0391004978001, que opere su sistema de Permiso para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

Artículo 5.- INFORMAR a la compañía **TECNOLOGÍA REDES & COMUNICACIONES CESACEL CIA. LTDA.**, con RUC No. 0391004978001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Artículo 6.- NOTIFICAR de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, en las direcciones de correos electrónicos: cesacel@gmail.com, info@cesacel.net.ec, ncrespo@cesacel.net.ec, smunoz@lexsolutions.net, palvarez@lexsolutions.net señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 23 de abril de 2024.

ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 – FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

Elaborado por:

Dr. Walter Velásquez Ramírez
ESPECIALISTA JEFE 1