

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2024-0087**

**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:**

<b>PRESUNTO INFRACTOR:</b>	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	MARIA VERONICA POLO AVILES
<b>SERVICIO:</b>	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA
<b>REGISTRO ÚNICO CONTRIBUTUYENTES:</b>	0160050020001
<b>TELEFONO</b>	072831900
<b>DIRECCIÓN:</b>	BENIGNO MALO 7-73 Y SUCRE
<b>CIUDAD – PROVINCIA:</b>	CUENCA - AZUAY
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:oulloa@etapa.net.ec">oulloa@etapa.net.ec</a> ; <a href="mailto:aserrano@etapa.net.ec">aserrano@etapa.net.ec</a> ; <a href="mailto:gestiondocumental@etapa.net.ec">gestiondocumental@etapa.net.ec</a>

**1.2 TÍTULO HABILITANTE:**

El entonces Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, hoy Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL otorgó a favor de la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, el título habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, suscrito el 03 de noviembre de 2011, inscrito en el tomo 95 fojas 9579 del Registro Público de Telecomunicaciones, con vigencia hasta el 20 de agosto de 2019, cuyo estado actual es **VIGENTE**.

**1.3 HECHOS:**

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-1766-M** del 2 de julio de 2019, en el que se adjunta el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2018-01749** de 04 de octubre de 2018, en el que concluye lo siguiente:

**Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2018-01749 de 04 de octubre de 2018:**

“(…)

**8. CONCLUSIONES.**

Sobre la base de la información presentada por ETAPA EP y las verificaciones realizadas, se concluye que:

(...)

- El índice de calidad 1.8 “**Gestión de Red Destino Telefonía**” Fija-Fija ONNET, **cumple con el valor objetivo** establecido en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, para los meses **enero a noviembre de 2017**; sin embargo, **NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017.
- Los valores mensuales del índice de calidad 1.9 “**Tiempo de espera por respuesta de operador humano**”, de los meses **noviembre y diciembre de 2017**, **cumplen** con el valor objetivo, establecido para el mismo, en la Resolución Nro. 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016. ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada (...).

## 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

**“Artículo 3.- Objetivos.** Son objetivos de la presente Ley:

9. Establecer las condiciones idóneas para garantizar a los ciudadanos el derecho a acceder a servicios públicos de telecomunicaciones de óptima calidad, con precios y tarifas equitativas y a elegirlos con libertad así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características”.

**“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.

(...)

14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables”.

**“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:

2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.

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.”

(...)

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades”.

**“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 NRO. ARCOTEL-2016-0144 DEL 13 DE FEBRERO DE 2016:**

**“ARTÍCULO 1.** Avocar conocimiento del informe contenido en el memorando Nro. ARCOTEL-DRS-2015-1245-M de 24 de diciembre de 2015, mismo que contiene el informe técnico legal para fijación de los índices de calidad a las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija aplicables a partir del año 2016”.

**“ARTICULO 2.** Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A. consistentes en el siguiente cuadro y cuyo detalle consta en el Anexo de esta Resolución (...).”

**“ARTICULO 3.** Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija deberán ajustar y acondicionar sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes de los indicadores 1.8 "Gestión de red Destino Telefonía, 1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano" y 1.10 "Tiempo de instalación" hasta el 31 de marzo del 2016; inmediatamente después serán evaluados de acuerdo a lo dispuesto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. El resto de índices de calidad serán considerados como parte de la evaluación global 2016; la evaluación para los índices 1.8, 1.9 y 1.10 será considerada desde el mes de abril a diciembre del 2016”.

**-RESOLUCIÓN NRO. 13-06-ARCOTEL-2016 DEL 30 DE SEPTIEMBRE DE 2016:**

**“Artículo 1.-** Avocar conocimiento y acoger el informe remitido con Oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0090-OF de 20 de septiembre de 2016 sobre el análisis del Parámetro de Calidad: Relación con el Cliente, así como la presentación realizada ante este cuerpo colegiado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, referente al análisis técnico legal de fijación de los Índices o Parámetros de Calidad aplicables a las prestadoras de servicios de telefonía fija para el año 2016, según Resolución ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero de 2016”.

**“Artículo 2.-** Ratificar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E. P., ETAPA E. P., ECUADORTELECOM S. A., SETEL S. A., LINKOTEL S. A. y LEVEL 3 ECUADOR LVT S. A., aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016, con las siguientes reformas:

(...)

6) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.9, denominado TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO, de la siguiente forma: **DEFINICIÓN:** Tiempo medio en segundos, en que el operador humano demora en atender las llamadas de los abonados, clientes y usuarios, marcados ya sea directamente o mediante la selección de atención por un operador humano realizado a través de un sistema de contestador interactivo. Desde el mensaje inicial hasta que conteste el operador humano, deberá tener una duración máxima de 40 segundos, tiempo que incluye la presentación y selección correspondiente del árbol de opciones del IVR (Sistema de Respuesta Interactiva por Voz). En el caso de que un Operador Humano, ponga al usuario en espera para consultas internas, el tiempo promedio de espera para todas las llamadas generadas en dicho caso, no podrá superar los tres (3) minutos (...).”

Adicionalmente reformó los índices 1.1 “Relación con el cliente”, 1.4 “Porcentaje de reclamos de facturación”, 1.5 “Facturación”, 1.6 “Porcentaje de averías efectivas reparadas”, 1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”, y 1.10 “Tiempo de instalación”.

**-CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA, SUSCRITO EL 03 DE NOVIEMBRE DE 2011, INSCRITO EN EL TOMO 95 FOJAS 9579 DEL REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES**

**“ARTÍCULO 3.-**

**Numeral 3.2.1.:** “Prestar los Servicios contemplados en este instrumento de conformidad con los índices de calidad aprobados por el CONATEL y sus modificaciones”.

**Numeral 3.2.1.3:** “El cumplimiento de los índices de Calidad serán medidos, evaluados y controlados por la Superintendencia de Telecomunicaciones, de acuerdo a cada servicio de conformidad al Ordenamiento Jurídico Vigente. Los índices de calidad, las condiciones técnicas específicas de prestación de cada servicio se detallarán en los Anexos de este documento”.

**“ANEXO A:**

## **ARTÍCULO 6:**

**Numeral 6.1:** *La Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los Índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL. Los resultados de las mediciones realizadas por la Empresa Pública y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control mediante el Sistema Automatizado de Adquisiciones de datos (SAAD). El sistema deberá actualizarse con una periodicidad de acuerdo a los términos establecidos entre la Empresa Pública y la SUPERTEL”.*

**Numeral 6.3:** *La Resolución que dicte el CONATEL modificando o reformado los índices de Calidad, entrará a formar parte del presente Anexo, una vez efectuado el registro y notificación, en forma automática, sin necesidad de suscribir adenda o documento de ninguna clase”.*

**Numeral 6.4:** *El cumplimiento de los índices de calidad será controlado anualmente por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento”.*

### **3.2. CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:**

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:

#### **Infracción:**

##### **-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

**“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:**

##### **-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

**“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-0077** de 11 de septiembre de 2024, el Responsable de la Función Instructora expuso lo siguiente:

a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076 de 25 de julio de 2024**; emitido en contra de la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2018-01749** de 04 de octubre de 2018, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad **1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET, NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”**, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, presuntamente habría incumplido las obligaciones establecidas en el numeral 6 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 3.2.1, 3.2.1.3 del Artículo 3, y numeral 6.1 del Artículo 6 del Anexo A, de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

b) La expedientada, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador dio contestación al presente acto de inicio, mediante trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E** de 12 de agosto 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-CZO6-2024-0159** de 12 de agosto 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 cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.,** RUC: 0160050020001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES – TELEFONÍA FIJA;** **b)** Se solicite a la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL que dentro del término de cinco (5) días se pronuncie sobre lo alegado por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP,** en la contestación ingresada con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E** de 12 de agosto de 2024, específicamente en el ámbito técnico de los puntos 2.1, 2.2 y las pruebas anunciadas en el punto 3.3 de sus alegatos; **c)** 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-2024-0076** del 25 de julio de 2024. 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: [ulloa@etapa.net.ec](mailto:ulloa@etapa.net.ec); [aserrano@etapa.net.ec](mailto:aserrano@etapa.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-2024-0138** de 26 de agosto de 2024, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de 12 de agosto 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP,** 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.<sup>1</sup>*

*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*

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

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-2024-0076 de 25 de julio de 2024**, el mismo que se sustentó en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2018-01749** de 04 de octubre de 2018, en el cual se concluyó que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad **1.8 "Gestión de Red Destino Telefonía" Fija-Fija ONNET, NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano"**, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, presuntamente habría incumplido las obligaciones establecidas en el numeral 6 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 3.2.1, 3.2.1.3 del Artículo 3, y numeral 6.1 del Artículo 6 del Anexo A, de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en: "(...) 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"; cuya sanción se encuentra establecida en los artículos 121 número 1 y 122 de la Ley de la materia; que 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; la multa será la contemplada en el artículo 122 de la Ley en referencia; tomando en cuenta además lo que prescribe el último inciso del artículo citado: "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".

#### **ANÁLISIS JURÍDICO DE LAS ALEGACIONES PRESENTADAS EN LA CONTESTACIÓN.-**

Es necesario indicar que el expedientado **ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo establecido**, en el que podía alegar circunstancias relacionadas al elemento fáctico, con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E** de 12 de agosto de 2024. Sin embargo, para contar con los elementos necesarios para



resolver, la Función Instructora mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1534-M** del 12 de agosto de 2024, solicitó a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, se pronuncie respecto de lo alegado por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, a lo que dicha unidad mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1544-M** del 14 de agosto de 2024, señaló:

“(…)

En atención al memorando ARCOTEL-CZO6-2024-1534-M de 12 de agosto de 2024, el responsable de la Función Instructora se ha emitido la providencia Nro. P-CZO6-2024-0159 del 12 de agosto de 2024, la cual dispone se revise los puntos 2.1, 2.2 y 3.3 de la contestación del trámite ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E, ingresado por la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., Se adjunta el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2024-0439 de 14 de agosto de 2024, para su conocimiento y fines pertinentes.

El informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2024-0439 de 14 de agosto de 2024, señala:

“(…)

### **3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.**

Mediante oficio Nro. O-2024-2227-GG de 08 de agosto de 2024, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E, la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., ha dado contestación al procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076.

En lo que concierne al numeral 2.1 del trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E, se observa que la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., detalla “(…) por consiguiente, como empresa reconocemos el no haber alcanzado dicho valor...”. Como se evidencia en la contestación sobre el indicador “1.8 GESTIÓN DE RED DESTINO TELEFONÍA”, ETAPA EP reconoce no haber alcanzado el valor objetivo establecido por el ente de control, con lo cual confirma lo detallado en el informe técnico IT-CZO6-C-2018-01749, instrumento motivador del Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076.

Respecto al pedido de análisis a lo expresado por ETAPA EP en los puntos 2.2 y 3.3 del trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E, vale indicar, que actualmente el personal de esta Coordinación Zonal no cuenta con acceso al sistema informático denominado SAAD, por lo que dicha consulta en caso de requerirse, deberá ser solicitada a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes y/o a la Coordinación Técnica de Control, para el direccionamiento respectivo del requerimiento.

### **4. CONCLUSIONES**

En base a la respuesta presentada por la EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., dentro

del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076, en lo que técnicamente es factible de análisis, se concluye que:

- La EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP, confirma en el texto del numeral 2.1, “NO HABER ALCANZADO DICHO VALOR”, refiriéndose al valor objetivo de diciembre de 2017 del índice de calidad 1.8 Gestión de red destino telefonía (...).”

Con la respuesta otorgada por la Unidad Técnica de Control, la Función Instructora mediante Memorandos Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-1547-M** del 15 de agosto de 2024 y Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-1548-M** del 15 de agosto de 2024, solicitó a la Coordinación Técnica de Control y a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, se pronuncie respecto de lo alegado por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, tomando en consideración lo indicado por la Unidad Técnica de Control mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-1544-M** del 14 de agosto de 2024 a lo que la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CTHB-2024-1776-M** del 20 de agosto de 2024, señaló:

“(...)

En este marco, al encontrarse evidencias que los servidores que actualmente se encontrarían ejerciendo funciones en la Coordinación Zonal 6 y que los mismos están en la facultad de acceder al Sistema Automático de Adquisición de Datos – SAAD de la prestadora EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP, esta Coordinación considera que, la sustanciación y pronunciamiento del trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E de 12 de agosto de 2024, relativo al Procedimiento Administrativo Sancionador emitido con Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076 del 25 de julio de 2024, corresponde única y exclusivamente a la Coordinación Zonal 6 (...).”

Por su parte, la Coordinación Técnica de Control mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CCON-2024-2015-M** del 21 de agosto de 2024, señaló:

“(...)

En este sentido, en los numerales 2.2 y 3.3 de la comunicación presentada por ETAPA EP, la prestadora reconoce que durante el periodo enero a octubre de 2017 no realizaba correctamente el cálculo del indicador 1.9 TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO; por lo que solicitó a la Coordinación Zonal 6, la autorización para cargar nuevamente los archivos correspondientes a las mediciones y archivos de respaldo del citado índice de calidad, lo que fuera debidamente autorizado por la Coordinación Zonal 6 (ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018); de la consulta realizada al SAAD de la prestadora, específicamente a los archivos correspondientes al índice de calidad 1.9, del año 2017, se validó que, la fecha de carga de los mismos, para el período enero - noviembre 2017, conforme el sellado de tiempo de cada reporte, y en efecto, corresponde al 01 de febrero de 2018. Los archivos descargados se colocan en la ruta: //Arc-uio-

nas02/COMPARTIDO/CCDS/Compartido  
Telefonía Fija/1.9 ETAPA 2017/. (...).”

OD-ZONALES/Servicio

La Función Instructora mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1580-M** del 22 de agosto de 2024, solicitó a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, se pronuncie respecto de lo alegado por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, y conforme lo señalado por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, contenido en Memorando **Nro. ARCOTEL-CTHB-2024-1776-M** del 20 de agosto de 2024, a lo que dicha unidad mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1586-M** del 23 de agosto de 2024, señaló:

“(…)

Se informa que se realizó la verificación solicitada misma que se encuentra detallada en el informe técnico IT-CZO6-C-2024-0453 de 23 de agosto de 2024, con el detalle de lo verificado (...).”

El Informe Técnico IT-CZO6-C-2024-0453 de 23 de agosto de 2024, señala:

“(…)

#### **4. CONCLUSIONES.**

En base al análisis técnico de la respuesta presentada por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, con oficio Nro. O-2024-2227-GG de 08 de agosto de 2024, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E de 12 de agosto de 2024, y de la consulta realizada al sistema SADD de ETAPA EP., dentro del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076, y como alcance al informe técnico IT-CZO6-C-2024-0439 de 14 de agosto de 2024 en lo que respecta al análisis técnico se concluye que:

- La **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, **confirma** en el texto del numeral 2.1, **“NO HABER ALCANZADO DICHO VALOR”**, refiriéndose al valor objetivo de diciembre de 2017 del índice de calidad 1.8 Gestión de red destino telefonía. Indicando que dicho incumplimiento no afectó al servicio.
- Se ha verificado documentalmente lo indicado por ETAPA EP, respecto del reemplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregados por ese medio, que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”, reemplazo aceptado el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL, mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018.
- Revisado el sistema SADD de ETAPA EP., se ha verificado que se encuentran cargados los datos del parámetro técnico 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano, correspondiente a los meses enero a octubre de 2017.

Adicionalmente, con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-1535-M** del 12 de agosto de 2024, se 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 **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, RUC: 0160050020001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta con relación a su título habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES – TELEFONÍA FIJA**, a lo que dicha unidad mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2024-2992-M** del 15 de agosto de 2024, señaló:

“(...)

Como se puede observar en la tabla 1, no se visualiza el rubro del servicio de Telefonía Fija solicitado por la Coordinación Zonal 6, por tal motivo se remite información del año 2022 que el concesionario ingresó con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-008175-E el 30 de mayo de 2023 en el que reportó por el año 2022 del servicio de Telefonía Fija el "**Total de Ingresos**" el valor de **USD 6.272.862,08**.

Se adjunta el anexo del trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-008175-E y el reporte del año 2023.”.

Mediante trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-012356-E** de 12 de agosto de 2024, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, señala:

“(...)

En el presente procedimiento, resulta sorprendente que el ARCOTEL haya notificado a mi representada con el inicio del procedimiento administrativo sancionador el 25 de julio de 2024, dado que han **transcurrido algo más de seis años y medio** desde el incumplimiento del valor objetivo establecido para el indicador. Esto denota claramente la falta de oportunidad en el control, además, es **evidente que por el transcurso del tiempo la potestad administrativa de la ARCOTEL para imponer sanciones se encuentra ya prescrita (...)**

Por lo tanto, no se presenta un incumplimiento total del indicador, sino más bien de un de sus parámetros y en éste únicamente en diciembre de 2017, por consiguiente, **como empresa reconocemos el no haber alcanzado dicho valor**. Sin embargo, aunque en el mencionado mes no se cumple con el valor objetivo, debemos dejar claro que, técnicamente, dicho incumplimiento no afectó el servicio, tal es así, que en un ejercicio de ponderación, si se considerarán los valores de todo el año, ETAPA EP superaría el porcentaje del 95% fijado (...).”.

“(...)

Como se indicó en el párrafo anterior, mi representada venía realizando el cálculo de los indicadores conforme una resolución anterior y no a la 13-06-ARCOTEL-2016, sin embargo, una vez detectado este error, ETAPA EP procedió a corregir inmediatamente, tal es así, que mediante oficio O-0042-2018-GT de 16 de enero de 2018, cuya copia adjunto, se solicitó al Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL la autorización correspondiente para realizar el remplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregado por ese medio, y que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”. A dicho pedido, el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL mediante oficio ARCOTEL-

CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018, cuya copia adjunto, autorizó el cambio requerido.

Posteriormente, mediante oficio O-0082-2018-GT de 1 de febrero de 2018, cuya copia adjunto, dirigido al Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL se informa que se ejecutó el remplazo de la información en el sistema SAAD de los indicadores 1.9 "TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO" y 1.10 "TIEMPO DE INSTALACIÓN". **En el Anexo 1 se puede apreciar claramente la fecha de modificación del indicador,** vale aclarar que se tomó como ejemplo los meses de enero, febrero, junio y noviembre de 2017.

En el referido Anexo se evidencia que el indicador 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano fue **modificado el 1 de febrero de 2018.** Por lo tanto, resulta sorprendente que **el Informe Técnico que se encuentra fechado 4 octubre de 2018,** indique que el valor del índice de calidad 1.9 no se haya obtenido conforme lo establece la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, si dicho indicador como queda demostrado fue corregido y remplazado el 1 de febrero de 2018.

Los indicadores del servicio de telefonía fija se reportan a través del Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD), en dicho sistema se encuentra implementado el sellado de tiempo, el cual, en el caso de ETAPA EP es proporcionado por el Banco Central del Ecuador, el sellar la documentación le otorga integridad y confianza de que la misma fue subida en determinada fecha, eso permite al ARCOTEL realizar el control correspondiente, por consiguiente, si se accede actualmente al SAAD de ETAPA EP, podrá apreciar que la información constante al indicador de referencia, esta modificada, previa autorización de ARCOTEL como se indicó, el 1 de febrero de 2018, encontrándose la misma conforme la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 (...).

### **Principio de Buena Fe.-**

La buena fe (del latín, bona fides) es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, título de propiedad, o la rectitud de una conducta. Exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

El principio de buena fe en Ecuador está reconocido en diversos ordenamientos legales. Este principio establece que todas las personas tienen la obligación de actuar con honestidad, transparencia y lealtad en sus relaciones jurídicas, comerciales y laborales.

En la ley ecuatoriana, la buena fe se encuentra prevista en diversos artículos de distintas leyes:

- **El principio de la buena fe en derecho administrativo** se refiere a la obligación de las autoridades públicas de actuar de manera justa, transparente y objetiva. Esto significa que no deben abusar de su poder en detrimento de los derechos de los ciudadanos.

El concepto jurídico sobre qué es el principio de buena fe es aquel que en el ámbito jurídico y ético busca garantizar las relaciones comerciales y legales. Este principio se aplica en diferentes situaciones y áreas del derecho, en las que las partes involucradas están obligadas a actuar con honestidad, transparencia y lealtad. A continuación, se mencionan algunas situaciones en las que se aplica:

- **En los contratos.** Las partes involucradas en un contrato están obligadas a actuar con buena fe durante la negociación, la firma y el cumplimiento de este.

En el presente caso se advierte que la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, ha actuado de buena fe, ha admitido no haber alcanzado el indicador de diciembre de 2017 y que la empresa en los indicadores subsiguientes acató las disposiciones legales, reglamentarias y contractuales, cumpliendo de esta manera con el marco normativo, sin ser intención contravenir la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Coordinación Técnica de Control mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2024-2015-M** del 21 de agosto de 2024, señaló que la prestadora reconoce que durante el periodo enero a octubre de 2017 no realizaba correctamente el cálculo del indicador 1.9 TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO; por lo que solicitó a la Coordinación Zonal 6, la autorización para cargar nuevamente los archivos correspondientes a las mediciones y archivos de respaldo del citado índice de calidad, lo que fuera debidamente autorizado por la Coordinación Zonal 6 (ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018); de la consulta realizada al SAAD de la prestadora, específicamente a los archivos correspondientes al índice de calidad 1.9, del año 2017, se validó que, la fecha de carga de los mismos, para el período enero - noviembre 2017, conforme el sellado de tiempo de cada reporte, y en efecto, corresponde al 01 de febrero de 2018.

Por su parte la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, mediante Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2024-0453** de 23 de agosto de 2024, señala que se ha verificado documentalmente lo indicado por ETAPA EP, respecto del reemplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregados por ese medio, que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 "TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO", reemplazo aceptado el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL, mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018 y que revisado el sistema SADD de ETAPA EP., se ha verificado que se encuentran cargados los datos del parámetro técnico 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano, correspondiente a los meses enero a octubre de 2017.

#### **Sobre la Caducidad del Procedimiento Administrativo.-**

Sobre la fecha de la comisión de la presunta infracción, es necesario hacer referencia a la **prescripción** en el presente caso, pues el Código Orgánico Administrativo en su Disposición Derogatoria Quinta establece: "Derogase los artículos 126, 127, 128, 129, 134 y 135 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial Suplemento No. 439, de 18 de febrero de 2015", de esta manera deroga la prescripción de 5 años que establecía la Ley Orgánica de Telecomunicaciones para las infracciones de primera, segunda, tercera y cuarta clase.

El art. 1 del Código Orgánico Administrativo establece que es de aplicación obligatoria para todo organismo que forman parte del sector público, sin embargo, con relación a la prescripción el art. 245 ibídem, establece tres distintas prescripciones del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora, según se trate de infracciones **leves, graves o muy graves** conforme corresponda el caso, lo cual difiere con los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala **4 tipo de infracciones primera, segunda, tercera y cuarta clase**, por lo que la regulación del precepto citado,

eventualmente no podría aplicarse a las infracciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y, al haberse derogado el art. 135 *ibídem*, quedaría un vacío en cuanto **a la prescripción de las infracciones** en este último cuerpo normativo.

Una vez que se ha evidenciado la ausencia de un plazo para que opere la prescripción de la potestad administrativa sancionadora de las infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, vale indicar que el art. 29 del Código Orgánico Administrativo, establece la **tipicidad** entre los principios de procedimiento administrativo sancionador y señala lo siguiente:

**“Art. 29.- Principio de tipicidad.** Son infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la ley.

A cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa.

Las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva.”

Como se puede observar en materia de ejercicio del poder punitivo, la interpretación de los preceptos es restringida, tal como ocurre en el presente caso, la infracción que motivó la instrucción del presente procedimiento administrativo, tiene una denominación no mencionada en el artículo citado por la compareciente, y que es utilizado como base de su alegación de prescripción, por tanto, la alegación resulta inadmisibles.

De lo citado se concluye que esta administración debe observar el derecho a la seguridad jurídica que se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes conforme lo prescribe el artículo 82 de la Constitución de la República. En esa medida, los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que tipifican infracciones de primera, segunda, tercera y cuarta clase con sus correspondientes sanciones, se deben aplicar para el régimen de las telecomunicaciones, estas normas y principios tienen plena vigencia y deben ser observadas para precautelar el interés general. En tal sentido no resulta admisible que esta administración violando el principio de tipicidad haga una interpretación extensiva de los plazos de prescripción, pues aquello es una prerrogativa exclusiva de la Función Legislativa, motivo por el cual se desestiman sus alegaciones.

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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, ha reconocido el incumplimiento y como plan de subsanación ha indicado que la administrada venía realizando el cálculo de los indicadores conforme una resolución anterior y no a la 13-06-ARCOTEL-2016, sin embargo, una vez detectado este error, ETAPA EP procedió a corregir inmediatamente, tal es así, que mediante oficio O-0042-2018-GT de 16 de enero de 2018, cuya copia adjunto, se solicitó al Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL la autorización correspondiente para realizar el remplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregado por ese medio, y que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 "TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO". A dicho pedido, el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018, cuya copia adjunto, autorizó el cambio requerido.

Por lo que que **SI** 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, al momento de la inspección cuyos resultados y hallazgos constan en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2018-01749** de 04 de octubre de 2018, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad **1.8 "Gestión de Red Destino Telefonía" Fija-Fija ONNET, NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano"**, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, sin embargo, mediante Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2024-0453** de 23 de agosto de 2024, se señala que se ha verificado documentalmente lo indicado por ETAPA EP, respecto del reemplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregados por ese medio, que



correspondía, entre otros, al indicador 1.9 “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”, reemplazo aceptado el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL, mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018 y se ha revisado el sistema SADD de ETAPA EP., se ha verificado que se encuentran cargados los datos del parámetro técnico 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano, correspondiente a los meses enero a octubre de 2017.

Por lo que **SI** 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.**

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, este no ocasiona un daño por lo que **SI** se considera como atenuante.

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:

“(…)

*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. (...)*”

Para realizar el presente análisis es pertinente hacer referencia a la Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0107 del 28 de marzo de 2022, se expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define:

b) *Afectación al mercado: Se considera afectación al mercado, todo tipo de conducta, acción o práctica que distorsione, limite, restrinja, impida o entorpezca de manera injustificada la competencia en un mercado de servicios de telecomunicaciones.*

c) *Afectación al servicio: Es toda suspensión o interrupción injustificada en la provisión normal de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción y que supere los niveles permitidos en el ordenamiento jurídico vigente.*

d) *Afectación a los usuarios: Se entiende por afectación al usuario todo incumplimiento contractual de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, contratos negociados; así como las promociones ofertadas y aceptadas; y aquellas violaciones de los derechos consagrados a favor del usuario en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, en otros cuerpos normativos del ordenamiento jurídico vigente, o en la regulación emitida por la ARCOTEL.*

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

**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 el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.*

**3. El carácter continuado de la conducta infractora.**

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

*En este sentido, se deberán considerar las atenuantes 1, 2, 3 y 4 configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la **ABSTENCIÓN** de imponer la sanción pecuniaria que correspondería en el presente caso, por el hecho imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076** de 25 de julio de 2024.*

*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.*

## **5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:**

Con respecto a los atenuantes y agravantes, se realizó el análisis de acuerdo a los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mismo que consta en el Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2024-0138** de 26 de agosto de 2024, que se lo acoge parcialmente, sin embargo, respecto al análisis de atenuantes y agravantes en este DICTAMEN se procede a señalar lo siguiente:

**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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, ha reconocido el incumplimiento y como plan de subsanación ha indicado que la administrada venía realizando el cálculo de los indicadores conforme una resolución anterior y no a la 13-06-ARCOTEL-2016, sin embargo, una vez detectado este error, ETAPA EP procedió a corregir inmediatamente, tal es así, que mediante oficio O-0042-2018-GT de 16 de enero de 2018, cuya copia adjunto, se solicitó al Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL la autorización correspondiente para realizar el remplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregado por ese medio, y que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”. A dicho pedido, el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018, cuya copia adjunto, autorizó el cambio requerido.

Con respecto al índice de calidad **1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET, cumple con el valor objetivo** establecido en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, para los meses **enero a noviembre de 2017**; sin embargo, **NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, la administrada reconoce el incumplimiento y como plan de subsanación ha indicado que si bien no se alcanzó el valor objetivo en el mes de diciembre de 2017, técnicamente dicho incumplimiento no afectó el servicio, y posterior al 2018 no se ha detectado incumplimientos sobre este indicador por lo que la administrada estaría cumpliendo con las normas técnicas para la prestación del servicio de telefonía fija.

Por lo que que **SI** 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, al momento de la inspección cuyos resultados y hallazgos constan en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2018-01749** de

04 de octubre de 2018, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad **1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET, NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”, ETAPA EP no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, sin embargo, mediante Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2024-0453** de 23 de agosto de 2024, se señala que se ha verificado documentalmente lo indicado por ETAPA EP, respecto del reemplazo en el sistema SAAD, de los reportes entregados por ese medio, que correspondía, entre otros, al indicador 1.9 “TIEMPO DE ESPERA POR RESPUESTA DE OPERADOR HUMANO”, reemplazo aceptado el Coordinador Zonal 6 del ARCOTEL, mediante oficio ARCOTEL-CZO6-2018-0071-OF de 19 de enero de 2018 y se ha revisado el sistema SADD de ETAPA EP., se ha verificado que se encuentran cargados los datos del parámetro técnico 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano, correspondiente a los meses enero a octubre de 2017, sin embargo, respecto al índice de calidad **1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET**, si bien **cumple con el valor objetivo** establecido en la Resolución Nro. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, para los meses **enero a noviembre de 2017**; sin embargo, **NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, por lo que **NO** se subsana integralmente la infracción.

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.**

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, este no ocasiona un daño por lo que **SI** se considera como atenuante.

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

**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 el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

**3. El carácter continuado de la conducta infractora.**

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

**6. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:**

Considerando en el presente caso tres atenuantes que señala el artículo 130 (Atenuante 1, Atenuante 2 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-2024-2992-M** del 15 de agosto de 2024, que señaló que la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de

calidad 1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET, **NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad 1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, presuntamente habría incumplido las obligaciones establecidas en el numeral 6 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 3.2.1, 3.2.1.3 del Artículo 3, y numeral 6.1 del Artículo 6 del Anexo A, de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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.

Considerando el análisis de atenuantes y agravantes se procede a graduar la sanción, misma que en el presente caso debe considerar tres atenuantes (art. 130), atenuantes 1, atenuante 2 y atenuante 4, y ninguna agravante (art. 131) conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el valor de la multa a imponerse es de **DOSCIENTOS VEINTE DÓLARES CON 10/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 220.10)**.

Esto en base a lo señalado en Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2024-3273-M** del 02 de septiembre de 2024, del Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, que señala:

*“(...) Una vez que el concesionario procedió a corregir la información en el “Sistema de Ingresos por tipo de Servicio” sobre el cumplimiento de la resolución **ARCOTEL-2015-0936 ON LINE**, se observó en el **CERTIFICADO DE DECLARACIÓN DE INGRESOS POR TIPO DE SERVICIOS**, que la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE Y ALCANTARILLO, ETAPA** reporta un valor de **\$ 4.758.964,07** por el **Servicio de Telefonía Fija del Año 2023 (...)**”.*

## **7. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:**

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

## **8. DECISIÓN:**

En mi calidad de Función Sancionadora acojo totalmente 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 **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0076** de 25 de julio de 2024, y la responsabilidad de la administrada, esto es, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad 1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET,

**NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”**, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, presuntamente habría incumplido las obligaciones establecidas en el numeral 6 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 3.2.1, 3.2.1.3 del Artículo 3, y numeral 6.1 del Artículo 6 del Anexo A, de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 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** íntegramente el Dictamen Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-D-0077** de 11 de septiembre de 2024, emitido por el Ing. Esteban Damián 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-2024-0076** de 25 de julio de 2024; por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, es responsable del incumplimiento determinado en el Informe Técnico Nro. **IT-CZO6-C-2018-01749** de 04 de octubre de 2018, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, de acuerdo al informe referido en lo que respecta al índice de calidad **1.8 “Gestión de Red Destino Telefonía” Fija-Fija ONNET, NO CUMPLE** con el valor objetivo en el mes diciembre de 2017, adicionalmente, los valores mensuales del índice de calidad **1.9 “Tiempo de espera por respuesta de operador humano”**, ETAPA EP **no presentó** la información de los meses **enero a octubre de 2017**, medida de la forma que establece la Resolución indicada, por lo que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, presuntamente habría incumplido las obligaciones establecidas en el numeral 6 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 3.2.1, 3.2.1.3 del Artículo 3, y numeral 6.1 del Artículo 6 del Anexo A, de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER** a la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, con RUC No. 0160050020001, la sanción económica de **DOSCIENTOS VEINTE DÓLARES CON 10/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 220.10)**, 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 4.- INFORMAR** a la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, con RUC No. 0160050020001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

**Artículo 5.- DISPONER** a la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, con RUC No. 0160050020001, que opere su título habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

**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: [ulloa@etapa.net.ec](mailto:ulloa@etapa.net.ec); [aserrano@etapa.net.ec](mailto:aserrano@etapa.net.ec) señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 11 de septiembre 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**