



RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-

0 9 3 4

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL ACEPTA EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. EP.

CONSIDERANDO:

I. CONSIDERACIONES GENERALES

1.1. ACTO IMPUGNADO

La resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, suscrita por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

1.2. PRODEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

1.2.1 INFORME TÉCNICO

Con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2047-0598-M de 07 de junio de 2017, el Coordinador Técnico de Control remite al Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, el Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, entre otros aspectos, concluye lo siguiente:

"(...) 5 CONCLUSIÓN. - Se verificó que en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) "CNT E.P." no permite el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171-Y 911 (Anexo B), ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas"; por lo que no es posible verificar el correcto enrutamiento de llamadas. Las llamadas fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre 12h35 a 12h50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo)."

1.2.2 ACTO DE APERTURA

El Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL el 09 de marzo de 2018, emitió el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, el cual fue notificado al Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0298-M el 13 de marzo de 2018.

En el acto de apertura se señala entre otros aspectos lo siguiente:

"(...) En orden al antecedente, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los informes técnico y jurídico antes indicados, El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones, emite en su contra el presente el presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber vulnerado las disposiciones citadas. En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y la responsabilidad en la comisión de la infracción, se dictará la resolución sancionatoria correspondiente. En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de la Ley orgánica de Telecomunicaciones, se le notifica formalmente

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

de este particular, a fin de que en el **término de quince días laborables** contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación del presente Acto de Apertura, con el cual se inicie la etapa de sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, a fin de que presente sus alegatos, descargos, aportes y solicite las pruebas que considere necesarias para su defensa, en acatamiento de las garantías básicas y reglas propias del debido proceso en el ámbito administrativo, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la república del Ecuador(...).

1.2.3. ACTO IMPUGNADO

El Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, una vez realizada la sustanciación del respectivo procedimiento administrativo sancionador, dictó la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 emitida el 30 de mayo de 2018, la cual resolvió:

"Artículo 1.- ACOGER el informe técnico No. ARCOTEL-CZO2-AA-2018-0011 y el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-016 de 29 de mayo de 2018, emitidos por la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL **Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-20180 11 de 9 de marzo de 2018; y, que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., es responsable del incumplimiento de su obligación de implementar el acceso en forma gratuita a los servicios de emergencia, que se encuentra establecida en el artículo 24 números 3 y 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reportado en el Informe de Control Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, configurándose la comisión de la infracción de Segunda clase tipificada en el artículo 118 de la citada Ley, letra b, número 20: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia". **Artículo 3.- IMPONER** a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. con RUC N° 1768152560001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA CON 87/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 137.530,87), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas No 40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, 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 (...)"

1.3 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE IMPUGNACIÓN

1.3.1 RECURSO DE APELACIÓN

1.3.2. La Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante Oficio No. GNRI-GREG-06-0750-2018 de 25 de junio de 2018, ingresado en esta Entidad con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011576-E de 25 de junio de 2018, interpone Recurso de Apelación en contra la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018; y, solicita que se convoque a una audiencia para presentar los descargos de forma oral.

1.3.3. Con providencia de 27 de junio de 2018, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL admitió a trámite el Recurso de Apelación de CNT EP, y señaló para el día jueves 5 de julio de 2018, a las 15h00, para que tenga lugar la audiencia dentro del Procedimiento Administrativo de Impugnación.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

- 1.3.4 Del Acta de la Audiencia agregada al expediente, consta que la misma se efectuó en el día y hora señalada en la providencia de 27 de junio de 2018, en la cual se dispone que se agregue al expediente administrativo en forma física y digital la presentación realizada.
- 1.3.5 Mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0791-2018 de 02 de julio de 2018, ingresado en esta Entidad con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011931, de 02 de julio de 2018, la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, expresa: "(...) se sirva disponer la suspensión del Acto de Administrativo contemplado en Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, toda vez que la multa de UDS \$ 137.530,87 impuesta por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones, representa un inminente perjuicio a los intereses de la Empresa Pública. (...)".
- 1.3.6 Con Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-1889-M de 27 de julio de 2018, se notifica la Resolución No. ARCOTEL-2018-0630 de 23 de julio de 2018 que en su artículo 2 manifiesta lo siguiente:

"(...) Artículo 2.- NEGAR la solicitud de suspensión del acto administrativo contenido en la resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, presentada por la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante escrito ingresado en el ARCOTEL con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011931-E de 02 de julio de 2018, en razón de que CNT EP., no ha justificado los perjuicios de imposible o difícil reparación. (...)".

- 1.3.7 El Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL remitió a la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL el Memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-0936-M de 13 de agosto de 2018, emitido por la Dirección de Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el cual consta el análisis de los argumentos técnicos del escrito de Impugnación presentado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT. E.P.
- 1.3.8 Con memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-1100-M de 26 de septiembre de 2018 el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL certifica la fecha en la cual fue corregido el fallo de la Operadora que originó el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 y que concluyó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016.
- 1.3.9 El Coordinador Zonal 2 mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-1560-M de 26 de octubre de 2018 informa: "(...) que una vez revisados los registros físicos y digitales de procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a la Coordinación Zonal 2, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, NO ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2018-0011 de 9 de marzo de 2018."

II. COMPETENCIA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

2.1. COMPETENCIA

2.1.1 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, PUBLICADA EN EL TERCER SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 439 DE 18 DE FEBRERO DE 2015.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

"Artículo 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.- Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1.- Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia. (...) 8. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador. (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio." (Subrayado fuera del texto original).

2.1.2 ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL No. 04-03-ARCOTEL-2017 Y PUBLICADO EN LA EDICIÓN ESPECIAL DEL REGISTRO OFICIAL No. 13 DE 14 DE JUNIO DE 2017.

El artículo 10, número 1.1.1.1.2, y acápites II y III letras a) e i), establecen que son atribuciones y responsabilidades del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: "a) Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia. (...) i) Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento administrativo sancionados (sic)."

El artículo 10, número 1.3.1.2.3, y acápites II y III letra b), establecen que son atribuciones y responsabilidades del Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: "(...) b) Sustanciar los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la ARCOTEL, con excepción de aquellos que sean efectuados dentro de procesos administrativos de contratación pública. (...)" (Subrayado fuera del texto original).

2.1.3 RESOLUCIÓN No. 06-06-ARCOTEL-2018 DE 30 DE AGOSTO DE 2018

Mediante Resolución No. 06-06-ARCOTEL-2018 de 30 de agosto de 2018, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: "(...) **ARTÍCULO UNO.-** Designar al Ing. Edwin Hernán Almeida Rodríguez, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables. (...) "

2.1.4 ACCIÓN DE PERSONAL No. 003 DE 02 DE ENERO DE 2018

Mediante Acción de Personal No. 003 de 02 de enero de 2018, emitida por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, se nombra al Abg. Edgar Patricio Flores Pasquel como Coordinador General Jurídico de la ARCOTEL.

2.1.5 ACCIÓN DE PERSONAL No. 229 DE 3 DE OCTUBRE DE 2017

Mediante Acción de Personal No. 229 de 03 de octubre de 2017, emitida por el Coordinador General Administrativo Financiero, Delegado del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, se nombra a la Abg. Sheyla Berenice Cuenca Flores como Directora de Impugnaciones de la ARCOTEL.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



En consecuencia, la Directora de Impugnaciones de la ARCOTEL, tiene la atribución y responsabilidad de sustanciar Recursos Administrativos de Apelación en observancia del art. 10, número 1.3.1.2.3, y acápites II y III letra b), del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ejerce competencia para resolver mediante resolución el presente Recurso de Apelación interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

2.2 CONSIDERACIONES JURÍDICAS:

2.2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 449 DE 20 DE OCTUBRE DE 2008.

"Artículo 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. (...) 6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza.- 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos."

"Artículo 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes."

"Artículo 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley:

1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente."

"Artículo 173.- Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial."

"Artículo 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."

2.2.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, PUBLICADA EN EL TERCER SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 439 DE 18 DE FEBRERO DE 2015.

"Artículo 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

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

tal carácter, los siguientes: (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.

"Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)

20. No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia.

"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 segunda clase. - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia.

"Artículo 134.- Apelación. - La resolución del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el procedimiento administrativo sancionador, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el Director Ejecutivo de dicha Agencia dentro del plazo de quince días hábiles de notificada. - Dicho funcionario tendrá el plazo de sesenta días hábiles para resolver y lo hará en mérito de los autos, sin más trámite. La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas que se hubieran adoptado u ordenado, salvo que el Director lo disponga cuando la ejecución del acto o las medidas pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación.

"Artículo 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo. - Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 8 "Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador."

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

"Primera. - (...) las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)"

"Quinta. - (...) En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, 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."

2.2.3 ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA, PUBLICADO EN EL REGISTRO OFICIAL No. 536 DE 18 DE MARZO DE 2002.

"Art. 196.- Principio de proporcionalidad. - (...) 2. Salvo lo previsto en la ley, en la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por la Administración Pública Central se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada (...)" (Negrita y subrayado fuera del texto original).

"Art. 122.- Motivación. 1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable. La falta de motivación.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública."

2.2.3. Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicación, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016.

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

Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.

La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital.

"Art. 85.- Recurso de apelación. - De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, en cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.

La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.

De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes.

2.2.4 ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA, PUBLICADO EN EL REGISTRO OFICIAL No. 536 DE 18 DE MARZO DE 2002.

"Art. 196 - Principio de proporcionalidad. - (...) 2 **Salvo lo previsto en la ley**, en la determinación normativa del régimen sancionador, así como en la imposición de sanciones por la Administración Pública Central se deberá guardar la debida adecuación entre la gravedad del hecho constitutivo de la infracción y la sanción aplicada (...)" (Negrita y subrayado fuera del texto original).

"Art. 122.- Motivación. 1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable. La falta de motivación entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública."

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

III. ANÁLISIS JURÍDICO

La Dirección de Impugnaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00107 de 30 de octubre de 2018, emitió el siguiente pronunciamiento; cuyo extracto se cita:

"ACTO IMPUGNADO:

El Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018 interpuesto por la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. E.P., fue presentado el 25 de junio de 2018 mediante comunicación ingresada en esta Entidad con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011576-E dentro del término previsto en el artículo 134 inciso primero de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

A través de la providencia emitida el 27 de junio de 2018, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, dispuso la admisión del trámite una vez que se verificó el cumplimiento de los requisitos establecidos en los artículos 180 y 186 del Estatuto del Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva ERFJE.

Mediante Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017 emitido por la Coordinación Técnica de Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, entre otros aspectos se indica lo siguiente:

" (...) Se verificó que en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) "CNT E.P. "no permite el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171 Y 911 (Anexo B), ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas"; por lo que no es posible verificar el correcto enrutamiento de llamadas. Las llamadas fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre 12h35 a 12h50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo)."

La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, luego de la sustanciación del respectivo procedimiento administrativo sancionador dictó la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, en la que declaró:

"(...) Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-011 de 9 de marzo de 2018; y, que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT. E.P. es responsable del incumplimiento de su obligación de implementar el acceso en forma gratuita a los servicios de emergencia, que se encuentran establecida en el artículo 24 números 3 y 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reportado en el Informe de Control Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, configurándose la comisión de la infracción de Segunda clase tipificada en el artículo 118 de la citada ley, letra b, número 20: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia (...)."

ANÁLISIS DE ARGUMENTOS:

Con el fin de verificar el presunto cometimiento de la infracción, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL solicitó a la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL se pronuncie respecto de los

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

argumentos Técnicos descritos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT. E.P., en su escrito de impugnación ingresado con documento ARCOTEL-DEDA-2018-011576-E de 25 de junio de 2018.

El Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL remitió a la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL el Memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-0936-M de 13 de agosto de 2018, emitido por la Dirección de Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el cual consta el análisis de los argumentos técnicos del escrito de Impugnación presentado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT. E.P., expresando lo siguiente:

"(...) Argumento CNT:

"Para los números de emergencia 115, 171 y 911, no se encontraron registros de llamadas completadas (CDRs) desde el número 063069006 con fecha 12 de mayo de 2017, por lo cual se procedió a verificar que no hayan existido inconvenientes con los destinos donde terminan estos números cortos. Para tal efecto, se realizó un análisis de los CDRs del día 12 de mayo de 2017, por lo cual se procedió a verificar que no hayan existido inconvenientes con los destinos donde terminan estos números cortos. Para tal efecto, se realizó un análisis de los CDRs del día 12 de mayo de 2017 de números CDMS de la provincia de Orellana, a la cual pertenece la localidad de San Sebastián del Coca y se verificó que si existieron llamadas hacia los citados números, con lo que se descarta que hayan existido problemas de enrutamiento en toda la citada provincia./ (...) se remiten las imágenes de los registros de llamada que constan en las plataformas de la CNT EP, mediante los cuales se demuestra que existió acceso gratuito a los números de emergencia 115, 171 y 911 desde líneas de telefonía fija localizadas en las provincias de Orellana y Napo. Sobre lo cual, debo indicar que la operadora hace referencia a estos registros, debido a que el enrutamiento de llamadas se realiza en base a la matriz provista por la ARCOTEL, sin depender de la tecnología a través de la cual se brinda el servicio; es decir independientemente de si el acceso es mediante CDMA 450, cobre o fibra óptica." Y añadió imágenes de CDRs de llamadas generadas desde líneas de la misma serie numérica de la línea de prueba, en el mismo día, hacia los números 115, 171 y 911; adicionalmente presenta la programación del enrutamiento (números piloto detrás de cada número de emergencia) para las series numéricas 06 xxxxxx.

Observación CCON:

De la información que expone la Operadora en esta parte de su argumentación, se observa que, la programación del enrutamiento para acceso a los números de emergencia 115, 171 y 911, en el sector en el que se realizaron las pruebas, es correcto; prueba de ello son los registros de llamadas exitosas generadas desde otros números de origen pertenecientes a la misma serie numérica del número que generó las llamadas de prueba; sin embargo, en ningún momento se indica cuál fue el inconveniente para que las llamadas que se realizaron desde el número 063069006, el día 12 de mayo de 2017, hacia los números 159, 115, 171 y 911, no puedan completarse. Si bien es cierto, al no completarse la llamada no se genera el registro CDR, pero sí es posible revisar en los sistemas de la operadora la(s) causa(s) para la no completación de las mismas; el hecho de que del número de prueba no se obtuvo el acceso gratuito a los números de organismos de emergencia, hace concluir que, en ese momento existió algún tipo de bloqueo que afectó la completación de las llamadas a los números 159, 115, 171 y 911, no así al número 135 el cual tuvo su acceso gratuito y completación correcta, según se observa en el Anexo B del informe IT-CZ2S-C-2017-0048."

Argumento CNT:

"En referencia a lo indicado, conforme concluye la misma Coordinación Zonal 2 el evento es ajeno a la configuración de enrutamiento que se cumplió en la plataforma de la CNT EP, por lo cual no se podría responsabilizar a la operadora por un evento externo a su gestión.", esta afirmación la realiza con base en el siguiente párrafo del análisis que realizó la Coordinación Zonal 2: "... se ha verificado que la operadora no cuenta

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

con registros CDRs de las llamadas a los números cortos de emergencia, realizadas el 12 de mayo de 2017 desde el número 063069006, ni especifica las razones por las que dichas llamadas no fueron completadas y en su lugar se tenía la grabación IVR de rechazo en las mismas, pudiendo generarse este error por alguna causa ajena a la configuración de enrutamiento en la plataforma."

Observación CCON:

Como se indicó en la observación anterior, es evidente que, el enrutamiento estuvo correctamente programado; por lo que, esa no es la causa de la no completación de las llamadas; sin embargo, esto no le exime de la obligatoriedad de completar de manera gratuita las llamadas a los números de emergencia, pues tampoco ha demostrado que la causa de la no completación sea externa o ajena a sus sistemas; desde el punto de vista de esta Coordinación, la Operadora no justifica, el porqué se obtuvo como respuesta de las mismas, el mensaje de error; sin identificar la causa de la no completación de las llamadas de prueba, que es el hecho generador del procedimiento administrativo, con base en las pruebas de llamadas realizadas.

Una vez analizados los argumentos técnicos presentados por la Operadora en su escrito de impugnación a la Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-0016, se determina que, si bien la programación de enrutamiento (tablas de acuerdo a la matriz proporcionada por la ARCOTEL) era la correcta, la CNT EP no ha justificado la no completación de las llamadas realizadas desde el número 063069006 el día 12 de mayo de 2017, hacia los números 159, 115, 171 y 911; sin embargo respecto de las pruebas aportadas por la Operadora, dentro del procedimiento, con validaciones posteriores a la fecha de determinación del hecho, pruebas practicadas el 19 de abril de 2018, en cuyo caso, una vez analizadas se determina que las llamadas sí se completaron sin inconvenientes, es necesario considerar la subsanación legal que pudiere ser aplicada en este caso, sobre la base de los atenuantes que la Ley establece, dentro del procedimiento administrativo sancionador. Aspectos que desde el punto de vista técnico no es competencia de esta Coordinación el pronunciarse."

Con providencia emitida el 13 de septiembre de 2018 la Dirección de Impugnaciones solicita al Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL certifique la fecha en la cual fue corregido el fallo de la operadora que originó el Procedimiento Administrativo Sancionador.

En respuesta el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-1100-M de 26 de septiembre de 2018, dio respuesta al requerimiento indicando lo siguiente:

"(...) A fin de determinar la fecha en la que se habría corregido el fallo de la Operadora que originó el Procedimiento Administrativo Sancionador, en la página 15 del oficio No. GNRI-GREG-06-0750-2018 (argumentación de la Operadora) se menciona: "... la CNT EP realizó llamadas de prueba en sitio, de esta manera el día lunes 19 de marzo de 2018 desde el 063066014 se verifica completación exitosa hacia los números de emergencia 115, 171, 911 y 159, es importante indicar que este número es también un usuario CDMA, como lo es el número de pruebas empleado por la ARCOTEL el 12 de mayo de 2017 (063069006)." (Subrayado y resaltado fuera del texto original). Cabe indicar que las pruebas que realizó la operadora el 19 de marzo de 2018, así como otras que se realizaron el 26 de marzo y el 18 de abril de 2018 (en estas dos últimas fechas se realizaron las pruebas desde el número 063069006, el mismo que utilizó la ARCOTEL para sus pruebas del 12 de mayo de 2017), constan respaldadas en los CDRs (registros detallados de llamadas); en estos registros se valida el correcto enrutamiento de las llamadas por lo que se certifica que a partir de dichas fechas el fallo fue corregido."

Es decir, con fecha 19 de marzo de 2018, el fallo se encontraba corregido. Esto se puede verificar en los respaldos de los CDRs., que consta en el expediente administrativo No. ARCOTEL-DEDA-2018-011576-E de 25 de junio de 2018.

CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

A continuación, se analiza la procedencia de atenuantes. El análisis se realiza de conformidad a lo dispuesto en el artículo 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."***

La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 25 de junio de 2018, concretamente dentro del análisis jurídico se señala lo siguiente: "(...) Con relación a la circunstancia atenuante 1, el área jurídica de esta Coordinación 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, de la cual se desprende que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador.". Tal como lo certifica el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-1560-M de 26 de octubre de 2018 suscrito por el Coordinador Zonal 2.

Por lo anterior la circunstancia atenuante prevista en el número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que ha sido considerada en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016, es procedente.

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

No se verificó en el expediente administrativo el reconocimiento de la infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118 de la citada Ley, letra b, número 20, por tal razón, **no procede considerar esta circunstancia atenuante.**

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

De conformidad a lo dispuesto en los artículos 130, número 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a esa Ley, la subsanación integral como circunstancia atenuante opera cuando el prestador del servicio **ha demostrado** ante el órgano competente de la administración que ha implementado acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o un hecho tipificado como infracción **antes de la imposición de la sanción**, a través de un medio físico o digital.

En el presente procedimiento administrativo ha sucedido tal subsanación, por cuanto la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha demostrado técnicamente que el acceso a los números de emergencia en la localidad de San Sebastián del Coca, se encuentra habilitado, y que existen registros de llamadas efectivas hacia los números de emergencia, antes del 30 de mayo de 2018 (fecha de emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016). Así lo certifica el Memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-1100-M de 26 de septiembre de 2018, suscrito por el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL.

Por lo enunciado, **procede considerar la circunstancia atenuante** prevista en el número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

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

La CNT EP no ha causado ningún daño que requiera una reparación integral, así lo ha señalado incluso la Coordinación Zonal 2 en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016: "(...) debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como atenuante."

El artículo 83 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones precisa:

"Art. 83.- (...) 2. (...) En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de sanción; (...)". (Negrita y subrayado fuera del texto original).

Por lo señalado, al no haber daño técnico no es procedente la invocación y valoración de la última atenuante previsto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En definitiva, una vez concluida la instrucción del procedimiento administrativo sancionador, y en mérito de todo cuanto consta en el expediente, se verifica **TRES CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES**, y ninguna circunstancia agravante.

El último inciso del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Comunicación dispone:

"(...) 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."

En el presente caso, se verifica la concurrencia debidamente comprobada de las circunstancias atenuantes 1 y 3, por tal consideración procede la aplicación de lo previsto en la norma *ibídem* relativo a la abstención de la imposición de la sanción.

IV CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN:

1. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP subsanó la infracción determinada en el Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 20 de marzo de 2018, así lo señala el Memorando No. ARCOTEL-CCON-2018-1100-M de 26 de septiembre de 2018, suscrito por el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL.
2. Según ha quedado descrito se configuran las atenuantes 1 y 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en razón de que la Operadora no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, y, ha existido subsanación integral del servicio de telefonía fija antes de la imposición de la sanción.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

3. No se verificó en el expediente administrativo información sobre daños o perjuicios ocasionados a los usuarios por el falló. En consecuencia, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 82 de la Constitución de la República que garantiza el derecho a la seguridad jurídica y en aplicación del artículo 170 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, se sugiere que se **REVOQUE** la Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-016; y, la Autoridad Administrativa se **ABSTENGA** de imponer una sanción.

IV. RESOLUCIÓN:

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 226 de la Constitución de la República, artículos 134, 147 de la Ley de Orgánica de Telecomunicaciones, y la Resolución N° 06-06-ARCOTEL-2018 de 30 de agosto de 2018, el suscrito Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00107 de 30 de octubre de 2018.

Artículo 2.- ACEPTAR el Recurso de Apelación interpuesto por la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante trámite ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con No. ARCOTEL-DEDA-2018-011576-E de 25 de junio de 2018, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, emitida por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL

Artículo 3.- REVOCAR la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-016 de 30 de mayo de 2018, en consecuencia, **ABSTENERSE** de sancionar de conformidad a lo que establece el artículo 130 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE.

Artículo 4.- INFORMAR a la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad a lo establecido en el artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE.

Artículo 5.- INFORMAR a la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que conforme a lo dispuesto en el artículo 156, numeral 3 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, tiene derecho a impugnar esta Resolución ante el Órgano Contencioso Administrativo competente.

Artículo 6.- DISPONER a la Coordinación Zonal 2 se encargue de la ejecución de la presente Resolución.

Artículo 7.- DISPONER que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones notifique el contenido de este acto administrativo a la Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la ciudad de Quito, Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi Sexto Piso; y, al correo electrónico,

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

verónica.yerovi@cnt.gob.ec., a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Control; Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones; a la Dirección de Impugnaciones; y a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, para los fines pertinentes. **Notifíquese y Cúmplase. -**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a

31 OCT 2018

Ing. Edwin Almeida Rodríguez

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO:
 Abg. Nataly Aguilar SERVIDOR PÚBLICO	 Abg. Shervia Córdova DIRECTORA DE IMPUGNACIONES	 Abg. Edgar Flores Pasquel COORDINADOR GENERAL JURÍDICO