



**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ2-2016-0069**

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA  
DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**

**ING. ROBERTO MOREANO VITERI  
COORDINADOR ZONAL 2  
CONSIDERANDO:**

**1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

**1.1. ADMINISTRADO**

**TITULO HABILITANTE**

El 1 de junio de 2011, la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Estado Central, otorgada a través del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, suscribe el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y plazos se sujetó en forma expresa en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y Ordenamiento Jurídico Vigente.

Mediante Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012 expedida el 15 de mayo de 2012, el Ex CONATEL aprobó el texto de los anexos: **D, Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado**; **E, Condiciones para la Prestación del Servicio Portador**; y, **F, Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet**, los mismos que se incorporan como parte integrante e inseparable de las "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" otorgadas a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP el 1 de junio de 2011.

Con fecha 02 de junio de 2016, se emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040, Boleta con la que se le notificó a CNT EP., el 03 de junio de 2016, de conformidad como lo establece el Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0689-M, de 06 de junio de 2016, suscrito por el Ingeniero Gonzalo Patricio Granda Sotomayor.

**1.2. FUNDAMENTOS DE HECHO**

- El Anexo D, de las Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, en su artículo 3, OBLIGACIONES GENERALES, expresa lo siguiente: "**ARTÍCULO 3: OBLIGACIONES GENERALES.- Para efectos de este Anexo, las obligaciones de la Empresa Pública se han agrupado en los siguientes temas: ...3.1 Para con el abonado/cliente-usuario: ...3.1.9 La acumulación de saldos provenientes de recargas es un derecho de los abonados o clientes del Servicio Móvil Avanzado; y, por tanto debe aplicarse en todos los planes tarifarios (prepagado y postpagado), de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado y abarca a todo plan tarifario, plan**

comercial o paquete adquirido a través de recargas y se aplica para todos los servicios que pueden prestarse a través de la habilitación para el SMA, conforme su definición, a excepción de aquellos servicios que el CONATEL considere, por aplicación de la normativa Constitucional y Política pública vigentes. ...3.1.12 El saldo remanente de las recargas de todos los planes tarifarios (prepago y postpago), deberá ser devuelta al abonado, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la operadora y dicho abonado o cliente; o, a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa, para cuyo efecto la Empresa Pública CNT EP., deberá realizar las previsiones contables y administrativas del caso y cumplir con el procedimiento para devolución de saldos que emita el CONATEL y la que corresponda, de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Vigente.”.

- *“Disposición 26-30-CONATEL-2013 emitida por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones en la que se establece “Disponer que la Superintendencia de Telecomunicaciones realice una auditoría de los valores remanentes que los abonados han dejado como pendientes de utilización de las operadoras CONECEL S.A., OTECEL S.A., y CNT EP., en el período comprendido entre el 27 de agosto de 2008 (CONECEL S.A.), 30 de noviembre de 2008 (OTECCEL S.A.) y 12 de enero de 2012 (CNT E.P., fecha de cumplimiento del artículo 6 de la Resolución No. 01-01-CONATEL-2012 de 12 de enero de 2012), respectivamente hasta la fecha de entrada en vigencia de la Resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013. Dichos valores deberán ser validados con la cuenta de “Ingresos Diferidos” y otras cuentas que sean necesarias de los Estados Financieros Auditados de las operadoras”.*
- *Oficio STL-2014-00312 de 27 de agosto de 2014, mediante el cual se comunicó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (En adelante CNT) el inicio de la Auditoría de los Valores Remanentes que los abonados han dejado como pendientes de utilización, conforme la Orden de Trabajo No. STL-2014-003 de 26 de agosto de 2014.*
- *Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0663-M, de 24 de noviembre de 2015, la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, expresa lo siguiente: “En cumplimiento de las atribuciones establecidas en la Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015 a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; remito a Usted para los fines pertinentes el Informe Final de la Auditoría de Valores Remanentes que los abonados han dejado como pendientes de utilizar en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., iniciada con Orden de Trabajo No. STL-2014-0003.*

*Cabe señalar que en las recomendaciones emitidas por el equipo de Auditoría en el Informe Final se establecen entre otras la siguiente:*

*Comunicar la Coordinación Zonal 2 a fin de que se adopten las acciones administrativas que consideren pertinentes para los siguientes hechos:*

- **La NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO**



(SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, establece que los concesionarios del SMA para fines de empadronamiento, deberán garantizar la integridad de la información relativa al abonado/cliente; sin embargo, en la verificación realizada al registro de abonados implementada por la CNT, se determinó que **en el período de análisis septiembre 2013 - diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos, incumpliendo dicha norma.**

- En el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013 - diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 A "Abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas", **luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202."**

### 1.3. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### 1.3.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

**"Art. 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."(El subrayado me pertenece)

**"Art. 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".

**"Art. 261.-** Numeral 10: El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos."

**"Art. 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley". (El resaltado y subrayado me pertenece)

**“Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación”.

**“Art. 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente:

La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. ...”. (Lo subrayado me pertenece)

### 1.3.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

El artículo 116, incisos primero y segundo, establecen: **“Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.”;

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, creó la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La referida norma, determina que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes;

El artículo 125 de la norma *Ibidem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá *“...sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley...”*, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador;

Art. 144.- **“Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...)

4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes... 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley."

#### **Disposiciones transitorias de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina lo siguiente:

**"Tercera.- Los juzgamientos administrativos *iniciados* con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones *siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción.*"** (Lo resaltado y subrayado es añadido)

**"Sexta.- El directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de Regulación, administración, gestión y control aprobará una estructura temporal de la Agencia, bajo las denominaciones que correspondan a la nueva institucionalidad..."**

#### **Disposiciones Finales de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

**"Primera.- Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmuebles, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contratos, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones"**

**"Cuarta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaría Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su reglamento general y además normativa"**

#### **1.3.3 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

**"Art. 10.- Del Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL encargado del Procedimiento Administrativo Sancionador.- El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL encargado del Procedimiento Administrativo Sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, El presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas. La**

*competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda”.*

**“Art. 81.- Organismo Competente.-** *El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.- También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos.”*

Adicionalmente, y con el propósito de dejar manifiestamente establecido el singular valor de las citadas disposiciones Constitucionales, Legales y Reglamentarias; es apropiado expresar que para este tipo de previsibles divergencias de carácter interpretativo; la Constitución de la República, en su Capítulo I, “PRINCIPIOS”, establece el principio de jerarquía de leyes, mismo que se condensa en el artículo 425 de la citada Carta Magna.

#### **1.3.4 RESOLUCIONES DE ARCOTEL**

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

**“Artículo 2.-** *Aprobar la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentada con el informe técnico señalado en el artículo precedente, conforme consta del Anexo 1 de la presente resolución.*

**Artículo 3.-** *Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales, Técnicas y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda (...).”*

El numeral 8 **“CONCLUSIONES”** del Informe Técnico para la aprobación de la Estructura Organizacional Temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, de la Resolución Ibídem señalada:

**“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución”:**

a) **Garantizar la prestación de servicios y la entrega de los productos que proveían a sus usuarios la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: "*Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva 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 pertinentes.*"

En base al artículo 3 de la Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, emitida por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se delega a la Directora Ejecutiva para que en base a la estructura temporal aprobada defina las competencias y atribuciones para los diferentes órganos desconcentrados, por lo que la Ing. Ana Proaño de la Torre emite la Resolución ARCOTEL-2015-0132, publicada en el Registro Oficial N° 541, del sábado 11 de julio del 2015, en cuyo artículo 5 dispone:

#### **"ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS**

*La gestión desconcentrada de la ARCOTEL, estará a cargo de las unidades desconcentradas, que estarán conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas, y tendrán las siguientes atribuciones:*

##### **5.1 COORDINACIÓN ZONAL**

*El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones: (...)*

##### **5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES. (...)**

**5.1.6.2 Sustanciar y resolver, lo que en derecho corresponda, respecto a los procedimientos administrativos sancionadores, correspondientes al cometimiento de infracciones tipificadas en los Artículos 117, 118, 119, y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.** (Lo resaltado en negrita me pertenece)

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Norte y para efectos de aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, la Disposición General Primera, determina que se tomen como equivalentes los términos "*Intendencia Regional Norte*" con "*Coordinación Zonal 2*".

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para sustanciar y resolver lo que en Derecho corresponda sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

#### **TÍTULO HABILITANTE**

**El artículo 25 Incumplimientos y sanciones, punto 25.3 de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, establece que: "En el evento de que la Empresa Pública incurra en cualquier forma de incumplimiento de los términos previstos en el presente instrumento, se impondrán las sanciones previstas en el Ordenamiento Jurídico**

**Vigente, previo el cumplimiento del procedimiento respectivo**” (Lo resaltado y subrayado me pertenece)

## RESOLUCIONES CONATEL:

### RESOLUCIÓN 304-10-CONATEL-2008

Resolución 304-10-CONATEL-2008, en la que se resuelve:

**“Artículo 1.** Definir los siguientes términos aplicables a la prestación del servicio de telefonía móvil...”

**Línea Activa de Prepago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registró por lo menos un evento tasable dentro de los noventa (90) días calendario anteriores a la última tasación y pertenece a la plataforma de prepago.

**Línea Activa de pospago.** Línea del servicio de telefonía móvil que registra por lo menos un evento tasable durante el mes de tasación o mantenga vigente un contrato de prestación de servicios con el operador y que pertenece a la plataforma de pospago.

**Evento tasable.** Se considera evento tasable a todo aquello que es medible y cuyo registro es tarifario, lo que no necesariamente implica que sea facturable. ...

**Artículo 2.** Todos los operadores y prestadores de los servicios de telecomunicaciones remitirán a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y a la Superintendencia de Telecomunicaciones los reportes establecidos y solicitados de acuerdo con las definiciones de esta Resolución.”

### RESOLUCIÓN TEL-01-01-CONATEL-2012

- Resolución TEL-01-01-CONATEL-2012, en la que se establece:

**“Artículo 5.-** Determinar en función de lo establecido en los artículos 2, 3 y 4 de la presente resolución, que el saldo remanente de las recargas de todos los planes tarifarios (prepago y pospago) deberá ser devuelto al abonado o cliente, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la operadora y dicho abonado o cliente; o, a partir de que la línea no se encuentre catalogada como activa. Para el efecto, las operadoras del Servicio Móvil Avanzado realizarán las provisiones contables y administrativas del caso.”

**Resolución TEL-02-01-CONATEL-2012 de 12 de enero de 2012,** en la que se establece:

**“Artículo 2.-** “Otorgar un plazo de treinta (30) días calendario, contados a partir de la recepción de los formatos señalados en el artículo 1 de la presente resolución, para que los prestadores del Servicio Móvil Avanzado remitan a la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, la información establecida en el Anexo 1 de la presente resolución, en los formatos y nivel de detalle



que para el efecto establezca la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones.”

#### **1.4. PROCEDIMIENTO**

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador preceptúa: “*En todo proceso en el que se determine derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurara 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 sancionado por un acto u omisión que, el momento de cometerse, no este tipificado en la ley como infracción penal administrativa o de otra naturaleza; y se le aplicara una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Solo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio del procedimiento. (...)7.- El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b).- Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. h).- Presentar en forma verbal y escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida a replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...) j).- Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. (...)*”

El artículo 83 ibídem indica “*Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y 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.*”

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, en concordancia con lo previsto de las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respetando las garantías del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador por tanto, no se ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda incidir en la resolución del presente caso, por lo que se declara su validez.

#### **1.5 PRESUNTO INCUMPLIMIENTO / INFRACCIÓN Y SANCIÓN**

**Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 de 25 de enero de 2012**, en la que se establece:

“Artículo 2.- Reformar el Anexo 1 de la Resolución TEL-02-01-CONATEL-2012, conforme al Anexo de la presente Resolución”.

**Resolución No. TEL-676-30-CONATEL-2013 de 20 de diciembre de 2013**, mediante la cual se expide el “PROCEDIMIENTO DE DEVOLUCIÓN DE SALDOS REMANENTES DE RECARGAS DE ABONADOS / CLIENTES DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA), en cuyos artículos 7 y 8 se establece:

“**Artículo 7.- Información contable.** Las prestadoras del SMA, deberán crear una cuenta contable de asignación exclusiva que registre los saldos remanentes de los

abonados/clientes, sin perjuicio de que la línea haya sido asignada y entregada a otro abonado/cliente”.

**“Artículo 8.- Datos de los abonados/clientes con saldos remanentes.** Las prestaciones del SMA deberán implementar una base de datos que registre la información de todos sus abonados/clientes que cuenten con saldos remanentes relativos a la aplicación de las resoluciones TEL-01-01-CONATEL-2012 y TEL-069-04-CONATEL-2012, en la que pueda verificar el monto en dólares de los Estados Unidos de América (USD) asociado a cada uno y a la vez se registre la información de los abonados o clientes a los cuales se procedió a devolver los saldos remanentes.

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones tendrán acceso en línea a esta base de datos para fines de gestión de cumplimiento regulatorio, supervisión y control, conforme sus competencias y atribuciones, para lo cual las Empresas operadoras del SMA, presentarán las facilidades necesarios, en forma inmediata.”.

Con el propósito de establecer con claridad meridiana, cual es la presunta infracción; es importante partir del sustancial contenido del Informe Jurídico ARCOTEL-JCZ2-B-2016-0040, de 01 de junio de 2016, en el que se determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, una vez que se había efectuado el análisis que relacionaba los hechos determinados en el Informe Final de 19 de octubre de 2015 de Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados habían dejado como pendientes de utilización en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con las normas jurídicas pertinentes, en el que se concluía lo siguiente:

*“ La NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, establece que los concesionarios del SMA para fines de empadronamiento, deberá garantizar la integridad de la información relativa al abonado/cliente; sin embargo, en la verificación realizada al registro de abonados implementado por la CNT, se determinó que en el período de análisis septiembre 2013 - diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos, incumpliendo dicha norma conforme el siguiente detalle:*

<b>Tipo de documento de identidad señalado por CNT</b>	<b>Número de registros inválidos</b>
“NO USAR”	3
Cédula	77
Registro único de Contribuyente	6
Pasaporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

**Tabla No. 7.19.- Número de documentos de identidad inválidos**

- *En el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013 diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 “Abonados que no han solicitado la devolución*

*de saldos no consumidos de las recargas”, luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202....”.*

Por lo señalado, el incumplimiento detectado en la Auditoría referida, previsiblemente se adecuaría a lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del hecho presumiblemente infractor, que determinaba como infracción en su Art. 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada; es decir: **“Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...”** (Lo resaltado con negrita y subrayado me pertenece); Consecuentemente, en el caso, de que luego del procedimiento administrativo sancionatorio, se declare la responsabilidad de la infracción imputada; la sanción que se impondría se encuentra tipificada en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada reformada, vigente a la fecha en que sucedió el hecho presumiblemente infractor, que prescribía: **“Art. 29.- Sanciones.- La persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados será sancionada por las autoridades indicadas en el artículo 30 con una de las siguientes sanciones según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión: a) Amonestación escrita, b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales, c) Suspensión temporal de los servicios, d) Suspensión definitiva de los servicios; y, e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas.”**. (Lo resaltado y subrayado me pertenece)

- **LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES.**

#### **Disposiciones transitorias de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina lo siguiente:

**“Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción.”** (Lo resaltado y subrayado es añadido)

Consecuentemente; y en armonía con el real contenido de la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040, emitida el 02 de junio de 2016; se considera lo siguiente:

- **LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES, REFORMADA (Vigente a la fecha del cometimiento de la infracción).**

Observando el literal contenido de la transcrita Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es coherente citar lo que la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada manifestaba en su Capítulo V, relativo a las sanciones, que en su artículo 28 se refiere a las infracciones, expresando taxativamente lo siguiente: "Art. 28.- *Infracciones.- Constituyen infracciones a la presente Ley, las siguientes: ...h) "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones..."*", asimismo, respecto de la sanción que deberá ser impuesta para el caso de cometimiento de la citada infracción, el puntual contenido del artículo 29 de la misma Ley, dispone lo siguiente: "**Sanciones.-** *La persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados será sancionada por las autoridades indicadas en el artículo 30 con una de las siguientes sanciones según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión: a) Amonestación escrita; b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales; c) Suspensión temporal de los servicios; d) Suspensión definitiva de los servicios; y e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas." (Lo subrayado me pertenece)*

Por consiguiente, es importante partir de la determinante conclusión de la Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendientes de utilización en la CNT EP; ya que, a partir de las aseveraciones de la misma, se ha procedido al análisis jurídico correspondiente, y posterior a éste, nace la presunción de la existencia del posible hecho infractor; puesto que, una vez efectuado el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Final de 19 de octubre de 2015 de Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendientes de utilización en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con las normas jurídicas pertinentes, en el que se concluye que: **La NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, establece que los concesionarios del SMA para fines de empadronamiento, deberá garantizar la integridad de la información relativa al abonado/cliente; sin embargo, en la verificación realizada al registro de abonados implementado por la CNT, se determinó que en el período de análisis septiembre 2013 - diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos, incumpliendo la referida norma, de acuerdo al siguiente detalle:**

<b>Tipo de documento de identidad señalado por CNT</b>	<b>Número de registros inválidos</b>
"NO USAR"	3
Cédula	77
Registro único de Contribuyente	6
Pasaporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

En el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013 - diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 "Abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas", luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202; por lo que, como consecuencia del análisis realizado en el Informe Final de Auditoría, y de establecerse el posible hecho infractor que se relacionaría con el incumplimiento de Norma expresa, éste, previsiblemente se adecuaría a lo prescrito en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, Reformada, vigente a la fecha de dicho incumplimiento, que determinaba como infracción en su Art. 28 literal h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada; es decir: "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones..." (Lo resaltado y subrayado me pertenece); suceso que de consolidarse como tal; y, de declararse la responsabilidad de la infracción imputada; la sanción que se impondría, se encuentra tipificada en la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada reformada, vigente a la fecha en que sucedió el hecho presumiblemente infractor, que prescribe: "Art. 29.- Sanciones.- La persona natural o jurídica que incurra en cualquiera de las infracciones señaladas en el artículo anterior sin perjuicio de la reparación de los daños ocasionados será sancionada por las autoridades indicadas en el artículo 30 con una de las siguientes sanciones según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión: a) Amonestación escrita, b) Sanción pecuniaria de uno hasta cincuenta salarios mínimos vitales generales, c) Suspensión temporal de los servicios, d) Suspensión definitiva de los servicios; y, e) Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas." (Lo subrayado me pertenece)

## II. ANÁLISIS DE FONDO

### 2.1 BOLETA ÚNICA No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040

En la tramitación de la causa y con la BOLETA ÚNICA No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040, de 02 de junio de 2016, se notificó al representante legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, la misma, señala:

"La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, con Informe Jurídico ARCOTEL-JCZ2-B-2016-0040, de 01 de junio de 2016, determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, una vez efectuado el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Final de 19 de octubre de 2015 de Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendientes de utilización en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con las normas jurídicas pertinentes, en el que se concluye lo siguiente:

- La NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO (SMA) y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, establece que los concesionarios del SMA para fines de empadronamiento,

deberán garantizar la integridad de la información relativa al abonado/cliente; sin embargo, en la verificación realizada al registro de abonados implementado por la CNT, se determinó que en el período de análisis septiembre 2013 - diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos, incumpliendo dicha norma conforme el siguiente detalle:

Tipo de documento de identidad señalado por CNT	Número de registros inválidos
"NO USAR"	3
Cédula	77
Registro único de Contribuyente	6
Pasaporte	1
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

**Tabla No. 7.19.-** Número de documentos de identidad inválidos

- En el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013 diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 "Abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas", luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202.

Como consecuencia del análisis realizado en el Informe Final de Auditoría; la circunstancia posiblemente infractora, se adecuaría a lo que se encontraba establecido en la extinta Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, Reformada, vigente a la fecha del hecho presumiblemente infractor, que determinaba como infracción en su Art. 28 literal h): **Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...**; (Lo resaltado con negrita y subrayado me pertenece)

## 2.2 ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

En la tramitación de la causa y con la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040, emitida el 02 de junio de 2016, se notificó a la empresa CNT EP, con RUC No. 1768152560001, quien ha comparecido mediante Oficio No. 20160605, de 15 de junio de 2016, ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009608-E, de la misma fecha, expresando en lo principal lo siguiente:

*"... 1. La Auditoría llevada a cabo por parte de la ARCOTEL de saldos remanentes de recargas consideró el período de evaluación desde el mes de septiembre del año 2013 a diciembre de 2014; por lo tanto es relevante se tome en consideración que la "Norma de que regula el empadronamiento de abonados del servicio móvil avanzado (SMA) y registro de terminales perdidos, robados o hurtados", fue expedida en el año 2011, atribuyendo a los clientes a efectuar la actualización de sus datos para fines de cumplimiento de empadronamiento.*

2. La CNT EP procedió a analizar los datos correspondientes a los 87 registros que indica la ARCOTEL respecto al presunto incumplimiento de empadronamiento de abonados, de lo cual se desprende lo siguiente: a. Existen 84 casos de los cuales se evidencia que las líneas a las cuales se refiere el ARCOTEL fueron activadas en fechas anteriores a la emisión de la norma de empadronamiento de abonados, conforme se detalla a continuación..." (Expone un gráfico). (...)

Complementariamente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones manifiesta que: "...es incorrecto señalar por parte de la ARCOTEL que se ha incumplido con el empadronamiento de abonados, cuando conforme a la normativa expedida por el antes CONATEL, se estableció que correspondía a los propios abonados el acercamiento a efectuar la actualización de sus datos como parte del proceso de empadronamiento de abonados, sin que la no realización de este ejercicio por parte de los clientes representara alguna responsabilidad por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Cabe indicar que inclusive en la misma información remitida por parte de la ARCOTEL como parte de la Boleta Única, se señala acerca de las fechas de creación de las líneas, por lo que adicionalmente se considera que el organismo de regulación y control no ha efectuado un análisis pormenorizado de los casos en función de los cuales se presumirá incumplimiento, ocasionando una total falta de motivación para la emisión de la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040. .... Se señala que durante la realización de la Auditoría se efectuó por parte de la CNT EP la verificación de los casos particulares que se identificaron por parte de la ARCOTEL; por lo que se efectuó en su momento la verificación correspondiente, en cuyo caso se remitió a la ARCOTEL los oficios siguientes: GNRI-GREG-02-01559-2015 ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite número ARCOTEL-2015-011614 de 24 de septiembre de 2015 y Oficio No. GNRI-GREG-03-01944-2015 ingresado con hoja de trámite N° ARCOTEL-2015-015422 del 03 de diciembre de 2015, información que no ha sido al menos mencionada para la emisión de la Boleta Única N° ARCOTEL-CZ2-2016-0040.- De esta forma, nuevamente se evidencia que la ARCOTEL ha emitido la Boleta Única sin haber considerado toda la información que corresponde para un adecuado análisis; por lo que se considera que el organismo de regulación y control debe abstenerse de emitir una sanción a la CNT EP.

(...)

#### **LEY DE MODERNIZACIÓN DEL ESTADO**

**"Art. 27.-**El Estado y las entidades del sector público que conforman la administración pública se abstendrán de exigir más de una prueba con relación a un hecho; no exigirán documentos que hubieren sido presentados en el mismo órgano administrativo con anterioridad ni requerirán actualización de documentos presentados en el mismo trámite."

## **NORMA DE EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS**

### ***Disposición Transitoria Primera***

*“...Para tal fin, los abonados o clientes deberán acercarse a los centros de atención al usuario o puntos de empadronamiento del concesionario o utilizar los mecanismos que hayan sido implementados por el concesionario y cumplir con el suministro de información pertinente.”*

### **2.3 PRUEBAS**

La Constitución de la República, ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: “h) *Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; **presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra***”, lo cual es recogido en el artículo 39 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, señala que los medios de prueba de que se podrá hacer uso en este juicio serán los mismos que establece el Código de Procedimiento Civil, excepto la confesión judicial. Estas normas que son observadas en el procedimiento administrativo sancionador por tanto, constituyen medios de prueba los instrumentos públicos, instrumentos privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Los Informes Técnicos son instrumentos públicos conforme lo previsto en el artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.

*En orden a lo expuesto, las pruebas aportadas y consideradas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador son:*

#### **PRUEBAS DE CARGO**

Dentro del expediente, como pruebas de cargo de la Administración, se enumeran las siguientes:

1. Informe Final de Auditoría de los Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendientes de utilización en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, de fecha 19 de octubre de 2015.
2. Boleta Única No. ARCOTEL- CZ2-2016- 0040 de 2 de junio de 2016; y,
3. La razón de Notificación.

#### **PRUEBAS DE DESCARGO**

1. Comunicación ingresada por la empresa CNT EP, mediante Oficio No. 20160605, de 15 de junio de 2016, ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-009608-E, de la misma fecha.



## 2.4 MOTIVACIÓN

### ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN A LA BOLETA ÚNICA

Como consecuencia de la contestación dada por la empresa CNT EP, el informe jurídico, a más de los documentos existentes y que fueron fundamento de la Boleta Única; es necesario considerar lo siguiente:

a.- La comparecencia al procedimiento por parte del señor Patricio Llerena Torres en Calidad de Gerente General Subrogante de la empresa CNT EP, se encuentra debidamente legitimada.

b.- Es preciso que se determine con claridad el tipo de norma controlada y las actividades realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que son dos:

- El empadronamiento de los clientes, abonados o usuarios de los servicios de telecomunicaciones (SMA).
- La auditoría practicada sobre valores remanentes que los abonados han dejado como pendientes en utilización en la CNT EP.

Sobre estos dos aspectos debe estar dirigida de forma clara, precisa y concreta la motivación para la emisión de la correspondiente resolución.

c.- Para el presente análisis es necesario que se consideren algunas normas de nuestro ordenamiento jurídico que van a permitir que se vaya eliminando o limitando la conducta de la empresa operadora.

### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA:

*"Art. 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: (...)*

**5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aún cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora.**

**6. La ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza.".** (Lo resaltado y subrayado me pertenece)

d.- Es necesario remitirse a la auditoría practicada sobre los valores que los abonados han dejado como pendientes de utilización en la CNT EP y que es el título y objetivo del informe que se presenta.

Es importante considerar que respecto de la práctica de auditorías por parte de la SUPERTEL, la Constitución de la República respecto de las Superintendencias, señala: *“Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley”*; lo cual constituyó base constitucional suficiente para la emisión de las recomendaciones del Informe de Auditoría, puesta en consideración de la Coordinación Zonal 2, señalando que la empresa CNT EP, no cumple con la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, en cuanto a garantizar la integridad de la información relativa al abonado/cliente y se manifiesta:

**“...se determinó que en período de análisis septiembre 2013 – diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos,...”**. (Lo resaltado en negrita me pertenece)

<b>Tipo de documento de identidad señalado por CNT inválidos</b>	<b>Número de registros</b>
<b>“NO USAR”</b>	<b>3</b>
<i>Cédula</i>	<i>77</i>
<i>Registro Único de Contribuyente</i>	<i>6</i>
<i>Pasaporte</i>	<i>1</i>
<b>TOTAL</b>	<b>87</b>

Esta situación merece un análisis independiente y consta dentro del Informe de Auditoría practicado; esta situación tiene que ver con el empadronamiento de usuarios, que pasarían de acuerdo a la Norma referida, el conjunto de lo que se llama **listas positivas**, las que deben ser depuradas y garantizada por la empresa prestadora del servicio.

e.- La empresa CNT EP, manifiesta en su intervención: *“... se estableció que correspondía a los propios abonados el acercamiento a efectuar la actualización de sus datos como parte del proceso de empadronamiento de abonados, sin que la no realización de este ejercicio por parte de los clientes representara alguna responsabilidad por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP”*; al respecto, en las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en su artículo 18, número **18.3**, expresamente se señala: *“En cualquier caso, la Empresa Pública siempre será la responsable ante los abonados/clientes-usuarios y organismos de administración, regulación y control, por la prestación de los servicios contemplados en el presente instrumento en los términos definidos en el presente instrumento y el Ordenamiento Jurídico Vigente”*; por lo cual, el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, que se sustenta fácticamente en el contenido del Informe Final de la Auditoría de Valores Remanentes que los Abonados han dejado como pendientes de utilización;

que fue remitido a la Coordinación Zonal 2, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DCS-2015-0663-M, de 24 de noviembre de 2015, basado en la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, busca determinar la verdad material de la conducta presuntamente infractora, que en este caso determina la responsabilidad de la empresa procedimentada en el cargo imputado esto es la existencia de 87 registros con documentos de identidad inválidos; además, se debe tomar en cuenta que en el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013-diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 A "abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas", luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, hecho que tampoco ha sido desvirtuado, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202. ...".

f.- Las garantías determinadas en el artículo 76 de la Constitución de la República, constituyen obligaciones de los funcionarios públicos, administrativos o judiciales; es decir, tenemos la obligación de respetarlas y cumplirlas, por lo tanto, se debe aplicar la norma más favorable en lo que en derecho corresponda; sin embargo, hay que manifestar que la empresa es delegatoria del Estado para la prestación de un servicio público, por lo tanto tiene obligaciones que cumplir y respetar en cuanto a los clientes, abonados o usuarios, considerando que los derechos de conformidad con el artículo 11, numeral 6 de la Constitución son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

Esta disposición tiene relación con lo que determina el artículo 83 que dispone:

***"Art. 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."*** (Lo resaltado en negrita me pertenece)

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, está obligada a cumplir obligatoriamente con las disposiciones de la Constitución de la República, igual que todos los ciudadanos ecuatorianos y fundamentalmente respetar los derechos que son irrenunciables; en este punto, la resolución debe abarcar el principio de que los derechos se ejercen, se exigen o se promueven.

Le corresponde a la empresa CNT EP, por ser considerada parte de la administración pública de conformidad con el artículo 225 de la Constitución de la República, promover los derechos, y no bajo el pretexto de considerarse administrados, considerarse víctimas de la administración pública.

Por otro lado, en lo relacionado a que las recomendaciones de la Auditoría no fueron comunicadas a la CNT EP de manera oportuna; esto debería ser demostrado fácticamente, lo cual no obra en el presente procedimiento; sin embargo de lo cual,

estas también han sido puestas en su consideración por intermedio de este procedimiento administrativo y no han sido desvirtuadas.

### **CONSECUENCIAS JURÍDICAS:**

Indudablemente que la conducta realizada por la operadora tiene su relación con el derecho como se ha determinado anteriormente y desde luego debe generar sus consecuencias jurídicas las mismas que deben ser vistas desde dos puntos de vista:

- La existencia material de la infracción.
- La responsabilidad del acusado.

Existe desde todo punto de vista de derechos del usuario, cliente o abonado, una falta de acumulación de saldos y valores pendientes de pago o utilización que deben ser compensados por la empresa operadora una vez que se considere debidamente notificada con el informe de auditoría que dio inicio a este procedimiento, por cuanto los derechos de los usuarios son irrenunciables y dentro de este proceso se está protegiendo el servicio de telecomunicaciones y los derechos a los clientes, abonados o usuarios.

Por lo anotado, hay una obligación pendiente que se solicita sea cumplida de manera obligatoria.

Por otro lado el no haber observado la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, ha hecho que aparezca una información no confiable, situación que debe garantizar la operadora, por lo tanto le corresponde su responsabilidad.

Respecto de los derechos; la Constitución de la República, en su artículo 11 manifiesta:

***4. Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales.***

***5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.***

***6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.***

De igual manera debe cumplir con el empadronamiento adecuado de los abonados, clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

No se pretende dentro de este procedimiento hacer un análisis pormenorizado de las consecuencias jurídicas en este caso concreto, que podría limitarse al análisis de la auditoría y dejar de lado los derechos y las obligaciones; se pretende, a pesar de todas las situaciones expresadas anteriormente llegar a establecer la verdad material que es

un principio del derecho administrativo que lleva a la administración a ir mucho más allá incluso de lo manifestado por los interesados en este caso y establecer la verdad mas allá de la apreciación subjetiva que se pueda tener.

El profesor Dr. Patricio Secaira Durango, en su obra "Curso breve de derecho administrativo", manifiesta sobre la verdad material:

***"La verdad material es un principio por medio del cual la administración pública está obligada unilateralmente a determinar objetivamente la realidad de los hechos puestos en su conocimiento, aún en el caso de que el interesado no los haya expresado e incluso cuando habiéndolos afirmado no los haya justificado. Es decir, la administración está obligada a solicitar y generar por sí misma todos los justificativos que sean indispensables para determinar la verdad de los hechos, a decidir sobre la base objetiva que resulte de aquellos; puesto que, la administración tutela el bien común, el interés público..."***

## **2.5 ANÁLISIS DE REINCIDENCIA**

De la revisión de los archivos de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, no existen procedimientos administrativos sancionatorios con identidad de causa y efecto.

## **2.6 ATENUANTES Y AGRAVANTES**

La empresa operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha pretendido deslindar responsabilidades dentro del presente procedimiento, por habersele iniciado el mismo, con la normativa anterior, aduciendo su defensa en relación a las garantías del debido proceso; por lo que, manteniendo el principio de coherencia con lo que dispone la reiterada Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al evaluar el sentido atenuante y agravante del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es procedente considerar el literal contenido del artículo 30 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada que manifiesta lo siguiente: **"Art. 30.- Juzgamiento.- Corresponde al Superintendente de Telecomunicaciones juzgar al presunto infractor, graduando la aplicación de la sanción según las circunstancias, mediante resolución motivada y notificada al infractor"**. (Lo subrayado me pertenece).

Consecuentemente, y en coherencia con todo lo anotado, no se han aceptado a trámite las excepciones planteadas por la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; que no desvirtúan ni justifican el hecho imputado en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ2-2016-0040, de 2 de junio de 2016.

Una vez establecida la conducta infractora, cabe analizar la imposición de la sanción que corresponda, estableciendo la existencia de atenuantes y agravantes, actuadas en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador:

- En cuanto a la existencia de atenuantes, se puede manifestar la no existencia de un lucro premeditado, fruto de la explotación de saldos pendientes de pago; en tanto que como agravantes, se debe apuntar la no existencia de las acciones necesarias para corregir el hecho infractor detectado.

Tomando en cuenta estos hechos y la trascendencia de la conducta infractora, es que cabe la imposición de la sanción económica en su valor máximo, establecido en la extinta Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada; esto es, los cincuenta salarios mínimos vitales generales.

En ejercicio de las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias correspondientes:

### III RESOLUCIÓN:

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), resuelve:

**Artículo 1.- ACOGER** el Informe Jurídico constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-JCZ2-R-2016-0069, de 4 de julio de 2016, emitido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2.

**Artículo 2.- DECLARAR** que la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con RUC No. 1768152560001, al no haber desvirtuado el cometimiento del hecho señalado en la Boleta Única ARCOTEL-2016-CZ2-0040, de fecha 02 de junio de 2016; esto lo detectado en la Auditoria Final de Valores Remanentes en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, realizado por la Ex Superintendencia de Telecomunicaciones, con la orden de trabajo No. STL-2014-0003, que detectó: "... **que en el período de análisis septiembre 2013 - diciembre 2014, existen 87 registros con documentos de identidad inválidos**"; y, "... **en el período de evaluación de la auditoría, esto es septiembre 2013 – diciembre 2014, una vez terminada la relación de prestación del servicio entre la CNT y los abonados/clientes; las líneas retiradas por ciclo de vida fueron registradas en el Reporte 2.1.4 A "Abonados que no han solicitado la devolución de saldos no consumidos de las recargas", luego de 760 días de haber registrado el último evento tasable, es decir transcurridos 670 días de haber perdido la condición de línea activa conforme lo establece la Resolución 304-10-CONATEL-2008, incumpliendo lo establecido en la Resolución TEL-052-02-CONATEL-2012 y los lineamientos que constan en el oficio SNT-2012-0202.**"; lo que demuestra el quebrantamiento de norma expresa que se encausa en la infracción determinada en la entonces vigente Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, en su Art. 28 literal h) que expresa lo siguiente: "Cualquier otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones...";

**Artículo 3.- IMPONER** a la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con RUC No. 1768152560001, cuyo Representante es el señor César Regalado Iglesias; en concordancia con la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y lo establecido en los artículos 29 y 30 de la extinta Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada, vigente a la fecha del cometimiento del hecho infractor, la sanción económica de 50 Salarios Mínimos Vitales Generales; esto es, **DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 200)**, por haber incurrido en la Infracción de la letra h) del Art. 28 de la Ley Especial de

Telecomunicaciones, Reformada, tomando como atenuante, no existir reincidencia en el hecho infractor, y haber justificado en parte el hecho transgresor.

**Artículo 4.- DISPONER** a la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con RUC No. 1768152560001, cuyo Representante es el señor César Regalado Iglesias; que cumpla con lo que se encuentra obligado de acuerdo a la Constitución de la República; Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa del Servicio Móvil Avanzado, y con las disposiciones y recomendaciones legítimas, emitidas por la autoridad competente, por cuanto estas obligaciones no admiten salvedad alguna.

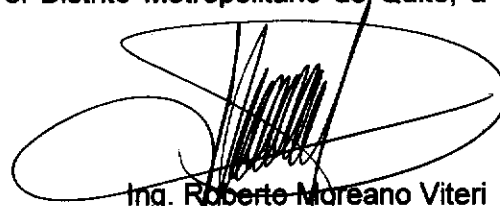
**Artículo 5.- CONCEDER** a la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., con RUC No. 1768152560001, cuyo Representante es el señor César Regalado Iglesias; treinta días hábiles contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución para que cancele el valor de la sanción impuesta en el artículo 3, en las oficinas de la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, situadas en la Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel del Distrito Metropolitano de Quito. El no acatamiento de esta resolución dará lugar al cobro en la vía coactiva.

**Artículo 6.- INFORMAR** a la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cuyo Representante es el señor César Regalado Iglesias; que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, en sede administrativa o en vía contencioso administrativa de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.

**Artículo 7.- NOTIFICAR** con la presente resolución a la empresa Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con RUC No. 1768152560001, cuyo Representante es el señor César Regalado Iglesias, en la Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi 6to. Piso, del Distrito Metropolitano de Quito, en la provincia de Pichincha; y, a la Dirección de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.

**Notifíquese y Cúmplase.-**

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 05 días del mes de julio de 2016.



Ing. Roberto Moreano Viteri  
COORDINADOR ZONAL 2

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)



 Dr. Eduardo Carrión- Dr. Luis Villagómez  
c.c. archivo 05/07/2016

1000