

RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZ4-2016-0023**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 4 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL****ING. ROQUE HERNÁNDEZ LUNA
COORDINADOR ZONAL No. 4****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TÍTULO HABILITANTE**

Mediante Acto Administrativo emitido por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, de 19 de mayo de 2011, se otorgó la Autorización para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la empresa pública CNT EP, la cual se formalizó el 01 de junio de 2011, mediante documento denominado "Condiciones Generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones", conjuntamente con los anexos A,B,C, y sus respectivos apéndices.

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

En el Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0606, de fecha 08 de diciembre de 2015, se determinó lo siguiente:

CONCLUSIONES

- *"La operadora del servicio de telefonía fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, No notificó a sus abonados del servicio de telefonía fija del sector TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, la interrupción del servicio de telefonía fija realizada el 14 y 15 de septiembre de 2015, y tampoco notificó de cambios de números que se iba a realizar a 268 abonados por parte de la operadora, entre los que se encontraba el abonado Hernán Garzón Campos, al cual le cambiaron el número 052935575 por el número 052934525; incumpliendo el numeral 10 del artículo 22 Derechos de los abonados, clientes y usuarios, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que indica: "A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas".*
- *"La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó la interrupción del servicio de telefonía fija, en el sector de los TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, los días 14 y 15 de septiembre de 2015, sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como lo establece el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, para interrupciones con un GRADO DE AFECTACIÓN MAYOR AL 4%".*
- *"Se remite el Informe Técnico a la Unidad Jurídica para su análisis y trámite correspondiente".*

1.3. ACTO DE APERTURA

El día 28 de diciembre de 2015, esta Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento

Administrativo Sancionador Nro. 050-2015-CZ4; con fecha de notificado al permisionario Corporación Nacional de Telecomunicaciones, a través de su Representante Legal, Sr. César Regalado Iglesias, el día 04 de enero de 2016, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0216-OF, suscrito por el Ing. Roque Hernández Luna - Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

En el nombrado Acto de Apertura No. 050-2015-CZ4, se consideró en lo principal lo siguiente:

- “La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 4, con Informe Jurídico Nro. IJ-IMVS-2015-050, de 28 de diciembre de 2015, determina la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, una vez efectuado el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0606, de fecha 08 de diciembre de 2015, con el derecho, del que se transcribe lo siguiente: *“El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta CNT EP. De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en Disposición Transitoria Primera indica: “Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título (...)”.* Mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0606 de fecha 08 de diciembre de 2015, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CA4-2015-0584-M, de fecha 09 de diciembre de 2015, la Unidad de Control Técnico de la Coordinación Zonal 4 de la ARDOTEL, concluye que: *“La operadora del servicio de telefonía fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, No notificó a sus abonados del servicio de telefonía fija del sector TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, la interrupción del servicio de telefonía fija realizada el 14 y 15 de septiembre de 2015, y tampoco notificó de cambios de números que se iba a realizar a 268 abonados por parte de la operadora, entre los que se encontraba el abonado Hernán Garzón Campos, al cual le cambiaron el número 052935575 por el número 052934525; incumpliendo el numeral 10 del artículo 22 **Derechos de los abonados, clientes y usuarios**, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que indica: “ A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas”.*
- *“La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó la interrupción del servicio de telefonía fija, en el sector de los TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, los días 14 y 15 de septiembre de 2015, sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como lo establece el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, para interrupciones con un GRADO DE AFECTACIÓN MAYOR AL 4%”.*
- *“Se remite el Informe Técnico a la Unidad Jurídica para su análisis y trámite correspondiente”.*

“Conducta con la cual, no habría cumplido con lo dispuesto, en su Anexo A (Servicio de Telefonía Fija) del Título Habilitante a favor de la CNT EP, incumpliendo de esta manera lo dispuesto en la Resolución TEL-456-15-CONATEL-2014, (Anexo Manual de Procedimiento de Notificación de interrupción aplicable a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija) 4.- INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.- 6.- NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN.- “Ga>4%comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y por otros medios por e-mail”.

“Esta Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 4, de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de confirmar que el presunto infractor tenga responsabilidad, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118 b.- numeral 1, cuya sanción se encuentra estipulada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia.

En tal virtud la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de sus atribución de control determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, podría iniciar el correspondiente procedimiento administrativo sancionador, mediante la expedición del Acto de Apertura”.

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

“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 (...).”

“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.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...).”

“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.”

“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.”

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, dispone: “**Creación y naturaleza.-** Créase 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 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 144, determina: “**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. (...)”.

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2015-00132

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132, de 16 de junio de 2015, la señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, dispuso entre otros aspectos:

Art. 5 “DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.-

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. (...)”.

Por lo tanto, el Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal No.4, de conformidad con las atribuciones establecidas especialmente en los artículos 125, 126, 129 y 144, numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en la Delegación de facultades constante en la Resolución ARCOTEL-2015-0132, de 16 de junio de 2015, es competente para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador que permita determinar o no el cometimiento de una infracción y en su caso a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley mencionada.

2.2. PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la norma Ibídem, señala: “**Potestad sancionadora.-**Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, 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. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor”.

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

Art. 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

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

Numeral 1.- *“Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la normativa secundaria y en los títulos habilitantes”.*

Con respecto al monto de referencia los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su orden disponen:

“Artículo 121.- Clases.- *Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones, se aplicará de la siguiente manera:*

1.- Infracciones de segunda clase.- *La multa será de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia (...).”.*

“Artículo 122.- Monto de Referencia.- *Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.- Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:*

a) *Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...) En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores”.*

NORMAS RELACIONADAS

Artículo 116 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- *Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.- “El control y 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 (...).”.*

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El 25 de enero de 2016, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, contesta el Acto de Apertura Nro. 050-2015-CZ4: **“TERCERO.- ANÁLISIS DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR N° 050-2015-CZ4.** En el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador Nro. 050-2015-CZ4 en las fojas 5 y 6 (Presunta infracción), se indica:

*“Artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- b.- Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente ley, las siguientes: Numeral 1.- “Interrumpir de forma total o parcial del servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, **conforme con lo establecido en la norma secundaria y en los títulos habilitantes**”. “... conducta con la cual, no habrá cumplido con lo dispuesto en su Anexo A (Servicio de Telefonía Fija) del Título Habilitante a favor de la CNT EP, incumpliendo de esta manera lo dispuesto en la Resolución TEL-456-15-CONATEL-2014 (Manual de Procedimiento de Notificación de interrupciones aplicable a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía fija) 4.- INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.- 6.- NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIEDAD DE AFECTACIÓN.- “Ga 4% Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y por otros medios por e-mail...”. Al respecto, me permito indicar que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, si dio cumplimiento estricto al procedimiento para notificación de interrupciones y conforme a lo establecido en norma secundaria y títulos habilitantes; tal es así que, dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 4.2.1 del Manual de Procedimientos de Notificaciones de interrupciones Aplicable a los Prestadores del Servicio de Telefonía Fija, el cual dispone: “Para interrupciones con Pa=1 (Ver cuadro Nro. 4) no se exige la publicación en prensa, pero se la debe realizar en cualquier otro medio, por ejemplo, en la página web de la prestadora del Servicio de Telefonía Fija. La información a comunicarse deberá mantenerse 5 días hábiles posteriores a la interrupción”. Realizó la notificación entre otros servicios a sus usuarios – clientes/abonados sobre la interrupción programada del servicio de telefonía fija con cambio de número, efectuada en la localidad de Tamarindos desde el 14 al 15 de septiembre de 2015, la cual afectó a 268 abonados/clientes, a través de la página web institucional de acuerdo al nivel y grado de afectación <http://corporativo.cnt.gob.ec/interrupcion-de-servicios-en-manabi-ip-695/>. Cabe indicar que la comunicación a los usuarios – clientes/abonados se la realizó el 07 de septiembre de 2015, dando de esta manera cabal cumplimiento a lo dispuesto en el Manual de interrupciones en cuestión, para lo cual en la siguiente captura de pantalla se visualiza lo mencionado (...) Por lo expuesto anteriormente, la CNT EP notificó a los usuarios-clientes/abonados oportunamente y de acuerdo a los canales de comunicación establecidos, sobre la interrupción y cambio de número del servicio de telefonía fija, demostrando de esta manera que la Empresa Pública no ha infringido lo dispuesto en el numeral 4.2.1 del Manual de Procedimientos de Notificaciones de Interrupciones Aplicable a las Prestadores del Servicio de Telefonía fija. Es pertinente indicar que la interrupción programada en la localidad de Tamarindos del 14 al 15 de septiembre, tenía las siguientes características: * La CNT EP, planificó una interrupción programada en la localidad de TAMARINDOS desde el 14 al 15 de septiembre de 2015, la cual afectó entre otros servicios al servicio de telefonía fija a 268 abonados, desde las 22:00 a 02:00 (Se adjunta FURI y listado de abonados afectados). * Cabe indicar que el total de abonados que existen en la central de TAMARINDOS es 21967 en tal sentido el grado de afectación de acuerdo al cálculo del Manual de Procedimientos de Notificaciones de Interrupciones aplicable a las Prestadores del Servicio de Telefonía Fija esta interrupción es de 1.22%. * Al ser una interrupción programada menor a 4 horas (NI=1) y un grado de afectación menor al 4% (Ga=1), tenía únicamente que ser notificada a través de página web de la Empresa Pública. De lo indicado, la interrupción programada en la localidad de TAMARINDOS del 14 al 15 de septiembre de 2015, al tener una interrupción del servicio de telefonía fija menor a 4 horas y un grado de afectación de 1.22% requería únicamente comunicación a los usuarios-clientes/abonados por cualquier medio, entre otros página web. Por los argumentos anteriormente citados, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP consiente de las obligaciones dispuestas dio cumplimiento con lo establecido en el numeral*

4.2.1 del Manual de Procedimientos de Notificaciones de Interrupciones Aplicable a las Prestadores del Servicio de Telefonía Fija, esto es comunicar a los usuarios – clientes/abonados, a través de cualquier medio (página web) sobre las interrupciones programadas en el servicio de telefonía fija, dado que el grado de afectación era de uno (1)”.

PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico No. IT-CZ4-C-2015-0606 de fecha 08 de diciembre de 2015, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0584-M, de fecha 09 de diciembre de 2015.

PUEBAS DE DESCARGO

- *“Sírvasse tener como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamentos de derecho expuestos en el presente documento”.*
- *“Sírvasse tener como prueba valorativa las notificaciones realizadas por la página web de la Empresa Pública, por la prensa escrita (medio masivo), el formato único de reporte de interrupciones, el listado de abonados afectados, informe final de la interrupción programada”.*
- *“Se abra el término de prueba a fin de que se evacúen las pruebas que se consideren necesarias a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP”.*
- *“Conforme lo establecido en el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito **se señale día y hora** a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo”.*

3.2. MOTIVACIÓN

El ámbito de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones es la de aplicar a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores y usuarios. La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responde a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad así como los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia. El Estado es responsable de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, de los servicios públicos y entre esa provisión de los servicios públicos se encuentra las telecomunicaciones, responsabilidad y control que lo efectúa o realiza a través de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que se le atribuye un Régimen Sancionatorio y esta a su vez se le atribuye Potestad Sancionadora que puede ser iniciada de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción (Art. 125 L.O.T). Mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0606, de 08 de diciembre de 2015, concluye: *“La operadora del servicio de telefonía fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, No notificó a sus abonados del servicio de telefonía fija del sector TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, la interrupción del servicio de telefonía fija realizada*

el 14 y 15 de septiembre de 2015, y tampoco notificó de cambios de números que se iba a realizar a 268 abonados por parte de la operadora, entre los que se encontraba el abonado Hernán Garzón Campos, al cual le cambiaron el número 052935575 por el número 052934525; incumpliendo el numeral 10 del artículo 22 **Derechos de los abonados, clientes y usuarios**, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que indica: "A que su prestador le informe oportunamente sobre la interrupción, suspensión o averías de los servicios contratados y sus causas". "La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó la interrupción del servicio de telefonía fija, en el sector de los TAMARINDOS, de la ciudad de Portoviejo, los días 14 y 15 de septiembre de 2015, sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como lo establece el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, para interrupciones con un GRADO DE AFECTACIÓN MAYOR AL 4%". Referente a las pruebas anunciadas y solicitadas por la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, señala los fundamentos de hecho y derecho expuestos en la Contestación en el Acto de Apertura 050-2015-CZ4, los mismos que fueron expuestos en la audiencia efectuada el 22 de febrero de 2016 a las 11h00. En el cual los puntos controversiales que señala CNT EP, **PRIMERO.-** es la competencia que no tiene la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, según el presunto infractor manifiesta en sus alegatos escritos "El acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, fue emitido por el Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y no por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones" señala el Art. 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- "Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitirá el acto de procedimiento sancionador (...)". La Resolución Arcotel-2015-00132, de 16 de junio de 2015, resuelve la Máxima Autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su Art. 5 de las Unidades Desconcentradas, conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, confunde que la Coordinación Zonal 4 no sea un Organismo Desconcentrado, la Resolución ARCOTEL-2015-00132, de 16 de junio de 2015, transfiere competencias internas (DESCONCENTRACIÓN), facultándolo para emitir los actos administrativos (ACTO DE APERTURA) en contra de los presuntos infractores, que hayan cometido un incumplimiento dentro de los marcos jurídicos contemplados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. La desconcentración: "Su finalidad es evitar una acumulación excesiva de competencias en los órganos superiores de la Administración, trasladando parte de ellas a órganos inferiores".¹ **SEGUNDO.-** El incumplimiento "La CNT EP, no habría dado cumplimiento con lo dispuesto, en la Resolución TEL-456-15-CONATEL-2014, que contiene el Manual de procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija. Esto es no haber comunicado en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada o por otros medios, la interrupción en el servicio de telefonía fija efectuada en la localidad de TAMARINDOS realizada el 14 y 15 de septiembre". Señala la CNT EP, que la Coordinación Zonal 4 no ha cumplido con lo dispuesto en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, "al no realizar de manera individual los informes técnicos por los presuntos incumplimientos por parte del administrado (CNT EP)", además indica: "Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0606, causa confusión y a la vez vicio a la emisión del Acto de Apertura Nro. 050-2015-CZ4, en razón que no se tiene certeza de la información emitida por el Organismo de Regulación y control, en consecuencia el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador es ILEGÍTIMO por ser un acto administrativo emitido con un mismo informe para dos presuntos incumplimientos". El Instructivo para el inicio de Procedimientos Administrativos Sancionadores, de 28 de octubre de 2015, es claro en su Art. 17.- "Cuando en una verificación o inspección, se controlaren varias

¹ Dr. Jorge Zavala Egas – Lecciones de Derecho Administrativo, Pág 454.

obligaciones, se debe presentar solo un informe por prestador de servicios; y el reporte de cada posible incumplimiento o infracción, se realizará de manera individualizada para envío a la Unidad Jurídica del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con la finalidad de que se realice el análisis jurídico y se inicie un procedimiento independiente por cada uno de ellos". **TERCERO.-** El acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 050-2015-CZ4, puntualiza el incumplimiento de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el presunto infractor explica lo siguiente: "De conformidad con el Manual de Procedimientos de Notificaciones de interrupciones aplicable a los prestadores del servicio de telefonía fija, en el numeral 4.2.1 en el cual dispone: "Para interrupciones con $Pa=1$ (Ver cuadro Nro. 4) no se exige la publicación en prensa, pero se la debe realizar en cualquier otro medio, por ejemplo, en la página web de la prestadora del Servicio de Telefonía fija. La información a comunicarse deberá mantenerse 5 días hábiles antes y 5 días hábiles posteriores a la interrupción. Realizó la notificación entre otros servicios a sus usuarios - clientes/abonados sobre la interrupción programada del servicio de telefonía fija con cambio de número efectuada en la localidad de Tamarindos desde el 14 al 15 de septiembre de 2015, la cual afectó a 268 abonados clientes. Cabe indicar que la comunicación a los usuarios clientes/abonados se la realizó el 07 de septiembre de 2015. La CNT EP, cumple a cabalidad el Manual de Procedimientos de Notificaciones de interrupciones aplicable a las prestadoras del servicio de telefonía fija". La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, señala los cálculos de niveles y grado de interrupción programadas, expresando que no se requería un canal de autorización por ser un grado de afectación 1. Además argumenta que sin obligación alguna, comunicó también a los usuarios por medio de la prensa escrita (medio masivo), según recalca la empresa pública por ser un grado de afectación 1. El 22 de febrero de 2016, el Coordinador Zonal 4 de la ARCOTEL, se acogió al Art. 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prorrogando el lapso de evacuación de pruebas con el fin de que se realice una nueva inspección y llegar más acorde el presunto daño por los abonados o usuarios y cuanto sería el grado de afectación. Mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2016-0064, de 18 de marzo de 2016, trata sobre el asunto: Inspección a la Central Tamarindos en relación a la interrupción ejecutada por CNT EP el 14 y 15 de septiembre de 2015. Concluye: "La interrupción realizada por CNT EP, los días 14 y 15 de septiembre de 2015, en la central Tamarindos, obedece una migración de 5240 abonados desde la central ALCATEL a equipos MSAN marca HUAWEI, con un nivel de interrupción $Ni=2$ y la Prioridad de Afectación $Pa=2$, por los que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, debió haber solicitado la autorización a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para realizar la interrupción. La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 4 se ratifica en lo señalado en el Informe Técnico IT-CZ4-C-2015-0606 de 08 de diciembre de 2015 que indica: "La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó la interrupción del servicio de telefonía fija, en el sector los TAMARINDOS de la ciudad de Portoviejo, los días 14 y 15 de septiembre de 2015, sin la autorización de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como lo establece el MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, para interrupciones con un Grado de Afectación mayor al 4%". **ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO NRO. IT-CZ4-C-2016-0064, de 18 de marzo de 2016.-** La Coordinación ZONAL 4, actuando como delegado de la Máxima Autoridad de la ARCOTEL, tal como lo dispone la Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015, durante la audiencia de fecha 22 de febrero de 2016, en cumplimiento del acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 050-2015-CZ4 en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. En virtud de que existen dos versiones contrapuestas sobre la afectación o interrupción programada en la central los TAMARINDOS de Portoviejo, con fecha 14 y 15 de septiembre de 2015, la Coordinación Zonal 4 en uso de sus facultades desconcentradas, solicitó que se realice una nueva inspección conjunta con los representantes de la CNT EP y de la Unidad Técnica de la ARCOTEL, actividad que se la realizó el 10 de marzo de 2016, y transcrita la misma mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2016-0064, de 18 de marzo de 2016, con los siguientes resultados: **1.-** CNT EP, se mantiene

en su versión de que no se interrumpió el servicio a las 5240 abonados de la central Los Tamarindos, sino solo a 268 abonados, a los cuales por limitaciones numéricas del procesador MSAN de HUAWEI, indicando que debió cambiárseles el número y por lo tanto la afectación no exigía informe por medios, ni autorizaciones de la Autoridad de regulación y control. 2.- El informe del responsable de la Unidad Técnica de la CZ4, se ratifica en el informe inicial y sostiene que la afectación fue de grado 2 y por lo tanto debió cumplirse con lo que establece el Manual de Procedimiento *MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIONES DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA, para interrupciones con un GRADO DE AFECTACIÓN MAYOR AL 4%*. 3.- **Consideraciones.**- La inspección técnica no aportó nuevas evidencias que prueben las afirmaciones de ambas partes y a pesar de que se adjunta documentación técnica y visual de los sistemas instalados y la infraestructura de cables y en funcionamiento, convergen de que esta información no aporta evidencias, pues los equipos de ALCATEL, fueron desmontados y están embodegados, también la información digital del tráfico cruzado durante el proceso de conexión al procesador, tampoco pudo ser leído. La Coordinación Zonal 4, ante dos informes contrapuestos y por falta de elementos probatorios de la interrupción y en base al conocimiento de los procesos de cambio de tecnología en las centrales telefónicas establece las siguientes puntualizaciones: a.- Afectación.- Es el proceso técnico que involucra a una cantidad de abonados, producto de una programación o cambio tecnológico, pero no conlleva la interrupción por servicio. b.- Interrupción del servicio.- Es el evento casual o programado que impide al usuario gozar del servicio de telecomunicaciones. (Conceptos tomados por el servidor de conformidad con la Reglas de la Sana Crítica.- Principios fundamentales del intelecto humano, pilares de todo conocimiento racional e instrumento de certeza, en su camino hacia la verdad lógica y ontológica y por otra parte las reglas empíricas denominadas máxima de experiencias) c.- De los dos informes se establece que la empresa CNT EP, instaló en el repartidor de la central, dos infraestructuras de cables entrantes a la central en paralelo, lo que permitió desconectar de la central ALCATEL, los cables que la unen a la red primaria de CNT EP y conectar paulatinamente a los abonados al nuevo procesador MSAM HUAWEI, sin producir interrupción del servicio a los abonados. Todo esto es claro y transparente, puestos estos procesos se ejecutan de la misma manera en todas las centrales, cuando se ejecutan cambios tecnológicos y al respecto existe experiencia suficiente y dominio de los procedimientos a los abonados salvo caso de fuerza mayor imprevisto. La Coordinación Zonal 4 a fin de uso de la sana crítica y en base del principio IN DUBIO PRO ADMINISTRADO, resuelve: 1.- Es deber de la ARCOTEL, velar por un mejoramiento del servicio de telecomunicaciones y uno de estos mecanismos es el cambio tecnológico, que ejecutan las operadoras en base a las inversiones programadas y la capacitación del recurso humano, lo cual repercute del fin de la satisfacción del usuario. 2.- Las operadoras por consideraciones operativas, financieras y de cumplimiento de los índices de calidad del servicio es la más interesada en no interrumpir el servicio a sus abonados bajo cualquier circunstancia y mucho menos en un procedimiento de cambio tecnológico programado, con los antecedentes expuestos, la Coordinación Zonal 4 en uso de sus atribuciones administrativas delegadas, resuelve no sancionar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

PRIMERO: ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR

Mediante Informe Jurídico IJ-IMVS-CZ4-2016-0023, de fecha 14 de junio de 2016, en relación a lo manifestado por el permisionario Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, a través de su Representante Legal Sr. César Regalado Iglesias, ha solicitado dentro de la Contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 050-2015-CZ4, de 25 de enero de 2016, *“Sírvasse tener como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamentos de derecho expuestos en el presente documento”*. *“Sírvasse tener como prueba valorativa las notificaciones realizadas por la página web de la Empresa Pública, por la prensa escrita (medio masivo), el formato único de reporte de interrupciones, el listado de*

abonados afectados, informe final de la interrupción programada". "Se abra el término de prueba a fin de que se evacúen las pruebas que se consideren necesarias a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP". "Conforme lo establecido en el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito **se señale día y hora** a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo". Respecto a los fundamentos de hecho y de derecho, se le recalca al permisionario CNT EP, que la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL, es un Organismo Desconcentrado de conformidad con la Resolución ARCOTEL-2015-000132, en cual son transferidas competencias internas, como son el de inicio de procedimientos administrativos sancionadores, referente a la temática *dispuesto en la Resolución TEL-456-15-CONATEL-2014, (Anexo Manual de Procedimiento de Notificación de interrupción aplicable a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija) 4.- INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.- 6.- NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN.- "Ga>4% comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y por otros medios por e-mail"*. El 22 de febrero de 2016, fecha en que se efectuó la audiencia pública, del Procedimiento Administrativo Sancionador 050-2015-CZ4, la Máxima Autoridad de la CZ4, de acuerdo a lo estipulado en el Art. 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones prorrogó la apertura de prueba, con el fin de que realice una nueva inspección en conjunto con servidores de la ARCOTEL. El presente Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, existen diferentes puntos que señalan que hubo AFECTACIÓN y en otros INTERRUPCIÓN, de acuerdo a los Informes Técnicos IT-CZ4-C-2015-0606 de 08 de diciembre de 2015 e IT-CZ4-C-2016-0064 de 18 de marzo de 2016, o que a través de la interrupción que cometió CNT EP, causó afectación a los abonados, pero lo que se ve observa, es que la operadora desea promover un servicio público, de conformidad con los Principios del Art. 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como es la NEUTRALIDAD TECNOLÓGICA, que significa.- *"Comúnmente definida como "la libertad de los individuos y las organizaciones de elegir la tecnología más apropiada y adecuada a sus necesidades y requerimientos para el desarrollo (...)" Wikipedia enciclopedia libre https://es.wikipedia.org/wiki/Neutralidad_tecnol%C3%B3gica*. Para que exista ese desarrollo tecnológico debe haber una afectación al abonado, y claro siempre y cuando exista la autorización respectiva; autorización que es el dilema para sancionar al permisionario presunto infractor Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. **IN DUBIO PRO ADMINISTRADO.**- Las entidades del Estado, deben motivar si el incumplimiento acarrea una sanción, ya sea por no contestar, por no presentar pruebas u otras, esta forma de fundamentar la responsabilidad administrativa, puede generar un motivo para que el funcionario o servidor pueda utilizarlo como alegación de su vulneración a su derecho de la debida fundamentación y motivación, y por ende la contravención del debido procedimiento administrativo; pues en efecto de lo que se trata es probar que las imputaciones fácticas han sido cometidas por el procesado, y que tales acciones constituyen faltas, y que estas faltas estén previstas en la Ley; adicionalmente debe quedar sumamente claro los criterios para la graduación de la sanción, para que esta no sea producto de arbitrariedad, y se imponga dentro de los principios de ponderación y la razonabilidad, caso contrario, puede generar la nulidad del acto administrativo. Esta Unidad Jurídica recomienda a la Máxima Autoridad del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - Coordinación Zonal 4, se abstenga de sancionar al permisionario CNT EP, por principio constitucional dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador *"Art. 76 Numeral 5.- (...) En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se le aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora"*.

RESUELVE:

Artículo 1.- Por principio constitucional IN DUBIO PRO ADMINISTRADO, dispuesto en la Constitución de la República del Ecuador *"Art. 76 Numeral 5.- (...) En caso de duda sobre una*

norma que contenga sanciones, se le aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora”, y como norma suprema que prevalece sobre cualquier ordenamiento jurídico estipulado en el Art. 424 de la Carta Magna “ (...) Las normas y los actos del poder público deberán mantener conformidad con las disposiciones constitucionales; en caso contrario carecerán de eficacia jurídica (...)”. La Coordinación Zonal 4 – Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con sede en la Ciudad de Portoviejo con jurisdicción y competencia en las Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, por lo expuesto, se **ABSTIENE DE SANCIONAR A LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**

Artículo 2.- NOTIFICAR, esta Resolución a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, representada legalmente por el Sr. César Regalado Iglesias, cuyo Registro único de Contribuyentes RUC es el Nro. 1768152560001, en su domicilio en la ciudad de Quito, ubicado en la Av. Amazonas Nro. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso.

Artículo 3.- ARCHÍVESE, el Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 050-2015-CZ4, en contra del permisionario CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Portoviejo, a los 21 días de junio de 2016.



Ing. Roque Hernández Luna
COORDINADOR ZONAL 4
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)

 Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones
MANABÍ - ECUADOR