

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ5-2015-026

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE LA OPERADORA CNT E.P., HA SIDO DECLARADA CON SANCION POR EL HECHO IMPUTADO EN EL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR, DE NO HABER CUMPLIDO CON EL ARTÍCULO 21 NUMERAL 24 DEL REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO.

I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1. ADMINISTRADO

Mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones "CONATEL" otorgó la autorización para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la empresa pública denominada Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., lo cual se formalizó el 01 de junio del 2011 mediante instrumento denominado "Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones", conjuntamente con los Anexos A, B, y C, y sus respectivos apéndices.

Mediante Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012 del 15 de mayo del 2012, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones "CONATEL", resolvió: "... ARTÍCULO DOS.- Aprobar 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 dispone agregar o incorporar como parte integrante e inseparable de las "Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones" conjuntamente con sus Anexos y Apéndices, para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de 1 de junio de 2011."

El 06 de agosto de 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0029, notificada a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. el 18 de agosto de 2015, mediante Oficio No. ARCOTEL-CZ5-2015-0397-OF de fecha 06 de Agosto de 2015.

1.2. ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

La Unidad de Control de la Prestación del Espectro Radioeléctrico, con Memorando No. CER-2014-00832 de 16 de diciembre del 2014 remite a la Unidad Jurídica el informe técnico No. IN-IRC-2014-2063 de 12 de diciembre del 2014, que contiene los resultados detectados de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., concesionaria del Servicio Móvil Avanzado (SMA), en el que informa que:

"Una vez verificado los reportes del SAAD del segundo semestre del año 2013, presentados por la operadora CNT E.P., se determino que existan 16 reclamos atendidos en más de 15 días, (...)"



Mediante Informe Jurídico IJ-CJR-2015-0095 de 18 de Junio del 2015, la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal N°. 5, determinó la pertinencia de iniciar el correspondiente procedimiento de juzgamiento administrativo sancionatorio, tomando en cuenta los procedimientos previstos en la legislación anterior, así como las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción, contempladas en la Ley Especial de Telecomunicaciones, y lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador expedido mediante Resolución No. ST-2013-0026, en cumplimiento de lo prescrito en la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pues la operadora del Servicio Móvil avanzado (SMA) en sus **reportes del SAAD del segundo semestre del año 2013, se determinó que existieron 16 reclamos atendidos en más de 15 días** y, que de determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece como infracción: ***“Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones”***, a la cual le correspondería una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem.

(Lo resaltado nos pertenece).

En este sentido, de conformidad con lo previsto en los artículos 31 y 32 de la Ley Especial de Telecomunicaciones, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se notificó al concesionario con la Boleta Única, para lo cual se concedió el término de ocho días, contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación del citado documento, para que conteste los cargos que se le atribuyen y ejerza el derecho a la defensa.

La Boleta Única ha sido recibida por la operadora el 18 de Agosto de 2015, mediante oficio No. ARCOTEL-CZ5-2015-0397-OF de fecha 06 de agosto de 2015.

2

1.3. COMPETENCIA

El suscrito tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según delegación conferida mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de fecha 16 de junio del 2015.

1.3.1. Constitución de la República del Ecuador

“Art. 83, numeral 1: *“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. 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.”.(Lo remarcado 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”.

1.3.2. Ley Orgánica de Telecomunicaciones (publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015)

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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, *“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.

El artículo 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran:

“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”.

Las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de 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, determinan 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”.

“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.(...)” (Lo subrayado es añadido)

Disposición Final 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 inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

La **Disposición Final Cuarta**, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: “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 demás normativa”.

1.3.3 Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 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. (...). (Subrayado fuera del texto original)

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

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

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



1.3.4 Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 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.”*

1.3.5 DELEGACIÓN (Resolución ARCOTEL-2015-00132)

Mediante Resolución ARCOTEL-2015-00132 de 16 de junio de 2015, la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De La Torre en calidad de Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resuelve *“Delegar a las distintas unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quienes que ejercerán las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes, de manera particular, Sustanciar y resolver, en primera instancia, de ser el caso, los procedimientos administrativos sancionatorios en materia de telecomunicaciones; radiodifusión y televisión y audio y video por suscripción”*

1.4. PROCEDIMIENTO

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa que: *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1 Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3.-Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento. (...) 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 y 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 *Ibidem* indica: *“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.”*

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 en las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose 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.

El **Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado**, Capítulo VI DE LAS OBLIGACIONES Y LOS DERECHOS DE LOS PRESTADORES DEL SMA, en su art. 21 dispone: *“Constituyen obligaciones de los prestadores del SMA: 24) **Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días**”* (Lo resaltado me pertenece).

El **Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado**, Sección III, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO / DE LOS DERECHOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS, en su Art. 18, numeral 3, señala:

*“**Recibir en el plazo máximo de quince (15) días**, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, **la solución definitiva por parte de los prestadores**, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente.”* (Lo resaltado me pertenece).

El artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, se constituye como infracción: *“h) **Cualquier otra forma de incumplimiento o vinculación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones**”.*

El artículo 29 de la referida Ley determina: *“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”.*



II. ANÁLISIS DE FONDO

2.1. BOLETA ÚNICA

El 6 de agosto del 2015, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0029, la cual fue notificada en legal y debida forma a la operadora CNT E.P., por considerar que: **“una vez verificado los reportes del SAAD del segundo semestre del año 2013, presentados por la operadora CNT E.P., se determinó que existieron 16 reclamos atendidos en más de 15 días y, que de determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la Permisinaria, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece como infracción: “Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones”, a la cual le correspondería una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem”**

2.2. ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

La Operadora CNT E.P. Representada Legalmente por el señor Cesar Regalado Iglesias, en fecha 31 de Agosto del 2015, mediante Oficio No. 20150691 de fecha 31 de agosto de 2015, dio contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0029, manifestando lo siguiente:

“(…) ARGUMENTOS CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES-CNT EP

Del análisis realizado a la Boleta Única No, ARCOTEL-CZ5-2015-0397-OF y sus respectivos informes adjuntos, debo manifestar lo siguiente:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mantiene un proceso de atención de reclamos desplegado a nivel nacional con el fin de facilitar al usuario la prestación de reclamos desde cualquier punto de Servicio al Cliente de la Empresa Pública; a la vez mantiene procesos internos de registro en el sistema transaccional para atención de reclamos, donde existe la intervención de distintas áreas de la CNT EP; lo que concluye que a pesar de que la activación del servicio es automática, es decir las quejas son solucionadas en los plazos establecidos (hasta 15 días), el cierre formal del caso no lo es, pues depende del registro e ingresos de informes técnicos, sin que ello implique una afectación directa a los clientes/abonados en cuanto a tiempo de atención del reclamo, proceso que se lo implementó desde el año 2014 y que día con día se sigue perfeccionando a fin de brindar cumplimiento con lo dispuesto en la Normativa Legal Vigente, y de la misma manera brindar una atención óptima y conforme los estándares establecidos a todos los clientes, abonados, usuarios de la Empresa Pública.

Asimismo la CNT EP, con el fin de brindar un servicio de óptima calidad, y con el fin de gestionar los reclamos generales, requiere contar con todos los respaldos que permitan solventar la atención de los mencionados reclamos, sin embargo en muchas ocasiones la Empresa Pública requiere de información con respaldos de los archivos pasivos de la CNT EP, para lo cual existe un proceso interno para la obtención de los mencionados archivos, a su vez conforme lo señala el artículo 226 de la Constitución de la República se requiere la interacción y coordinación con entidades externas; y en virtud de que estos requerimientos no siempre son remitidos cumpliendo con lo establecido en el artículo 28 de la Ley de Modernización del Estado, en varias ocasiones los asesores comerciales no pueden cerrar los reclamos dentro de los sistemas transaccionales de la Empresa, sin que esto implique una falta directa atribuible a la CNT EP.

Por lo expuesto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, está consciente de sus obligaciones, y por tanto sujeta a cumplir las disposiciones enmarcadas en la normativa constitucional, contractual, legal y reglamentaria, relacionada al sector de las Telecomunicaciones, actuando con responsabilidad, transparencia y respeto de las regulaciones expedidas por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y tomando en cuenta la misión de la CNT EP, en su calidad de Empresa Pública, la cual es brindar un mejor servicio a sus clientes/abonados, ha implementado desde el año 2014 un proceso de control diario de respuesta a reclamos y quejas según el cual se verifica el tiempo de atención de las mismos y la gestión que se realiza, con un seguimiento específico por provincia, el cual permite que el cierre formal de los casos en el Sistema Transaccional de Quejas y Reclamos de la CNT EP, tenga concordancia con el tiempo efectivo de atención, fortaleciendo el control de los tiempos para dar cumplimiento con lo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008. ...”

2.3. PRUEBAS

Prueba de cargo:

En el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), presenta como prueba de cargo el Memorando CER-2014-00832 de 16 de diciembre del 2014, y el Informe Técnico IN-IRC-2014-2063 de 12 de diciembre del 2014

Pruebas de descargo

Como prueba a favor de la Operadora, se considera el escrito presentado en fecha 31 de Agosto del 2015, dando contestación a la Boleta Única No. ARCOTEL CZ5-2015-0029

8

2.4. MOTIVACIÓN

ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN A LA BOLETA ÚNICA.-

En relación a lo manifestado por el Ing. César Regalado Iglesias, en su calidad de gerente General y representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. y con base en el análisis técnico contenido en el Memorando No. CER-2014-00832 de 16 de diciembre del 2014, al que se anexa el informe técnico No. IN-IRC-2014-2063 de 12 de diciembre del 2014, emitido por la Unidad de Control de la Prestación del Espectro Radioeléctrico, la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL en Informe Jurídico IJ-CJR-2015-0206 de 16 de septiembre de 2015, realiza el siguiente análisis:

Que, dentro del presente proceso administrativo, en aplicación de las disposiciones constitucionales antes transcritas, se ha asegurado el derecho al debido proceso y garantizado el derecho a la defensa de la presunta infractora, siguiendo el procedimiento legal y reglamentario en materia de telecomunicaciones, estableciendo la debida separación entre la fase instructora y resolutoria; para lo cual en la primera fase se garantizó en la Boleta Única No. ARCOTEL-CZ5-2015-0029 de fecha 6 de Agosto de 2015, a la presunta infractora el derecho a ser notificada del hecho que se le atribuye, de la infracción que tal hecho pueda constituir y de la sanción que, de ser el caso, se le pudiera imponer, así como



de la identidad del instructor y de la delegación de atribuciones a las distintas Unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que le da la competencia.

Adicionalmente, se expresó el derecho a formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el Ordenamiento Jurídico que resulten procedentes, para lo cual se le concedió el término de 8 días. Finalmente, se debe indicar que en el inicio del presente proceso administrativo y durante su tramitación se respetó la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa.

Mediante, Informe Técnico No. IN-IRC-2014-2063 de fecha 12 de Diciembre de 2014, la Unidad de Servicios de Telecomunicaciones, señala que una vez verificado los 2 archivados del SISTEMA AUTOMÁTICO DE ADQUISICIÓN DE DATOS (SAAD) de la CNT, correspondiente a la provincias del Guayas, Santa Elena, el Oro y Los Ríos, respectos a los reclamos, lo cual fue consolidado en un solo archivo, SE OBTUVO 3.447 RECLAMOS EN TOTAL REALIZADOS EN EL 2DO. SEMESTRE DEL AÑO 2013.

De los cuales, existen 16 quejas o reclamos atendidos en un tiempo superior a los 15 días hábiles, y conforme se detallan en la tabla 4.2.2 del referido informe técnicos, que se expone:

Número de días en atender reclamos	Cantidad	Porcentaje
20	07	0,20%
21	01	0,03%
23	01	0,03%
28	04	0,17%
32	01	0,03%
33	01	0,03%
38	01	0,03%
PROMEDIO SOLO RECLAMOS + 15 DÍAS		2.29 DÍAS

9

La Operadora CNT E.P en su defensa y en lo principal alega: "(...) que a pesar de que la activación del servicio es automática, es decir las quejas son solucionadas en los plazos establecidos (hasta 15 días), el cierre formal del caso no lo es, pues depende del registro e ingresos de informes técnicos, sin que ello implique una afectación directa a los clientes/abonados en cuanto a tiempo de atención del reclamo, proceso que se lo implementó desde el año 2014 ..."

Al respecto cabe señalar, que el Plazo para resolver las quejas que sean presentadas a la operadora es de hasta quince (15) días hábiles, contados a partir de la fecha de recepción de la misma, dependiendo de la naturaleza de la queja, periodo en el cual, debió ser atendida la queja y/o reparada las fallas correspondientes al Segundo Semestre del año 2013, lo cual debió ser registrados y solucionados en los plazos establecidos, y eso debió constar en los reportes del SAAD, presentados por la propia operadora CNT EP.

15

Sin embargo, esta Unidad Jurídica de Control, luego de revisar el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-2063 de fecha 12 de Diciembre de 2014, en el que constan los resultados de la verificación realizadas al Sistema Automatizado de adquisición de datos (SAAD), sobre la información trimestral que la operadora CNT EP. reporta, la cual corresponde al Segundo Trimestre del año 2013, claramente establece que existieron 16 reclamos atendidos en más de 15 días, inobservando el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, así como al Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, que determinan:

El Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, Capítulo VI DE LAS OBLIGACIONES Y LOS DERECHOS DE LOS PRESTADORES DEL SMA, en su artículo 21, dispone: "Constituyen obligaciones de los prestadores del SMA:

(...) **9) Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando éstas lo requieran;**

(...) **24) Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días"**

(Lo resaltado me pertenece).

El Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, Sección III, DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS ABONADOS Y USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO / DE LOS DERECHOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS, en su Art. 18, numeral 3, señala:

"Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente." (Lo resaltado me pertenece)

Por lo tanto, una vez que se ha determinado la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., esta incurre en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece como infracción: **"Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones"**, a la cual le correspondería una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem." (Lo resaltado me pertenece).

2.5. ANÁLISIS DE REINCIDENCIA

Revisados los archivos de la extinguida Superintendencia de Telecomunicaciones y los de la agencia de regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), se ha verificado que la operadora CNT EP., no ha sido sancionada por la misma causa.

2.6. ATENUANTES Y AGRAVANTES

Conforme, lo establecido en el artículo 29 de la Ley especial de Telecomunicaciones, para determinar el monto de la sanción se debe observar lo siguiente: a) La gravedad de la falta, b) El daño producido. c) La reincidencia en su comisión. Con este sustento, se debe considerar como accionar a favor de la operadora, el no ser reincidente en el incumplimiento a que se refiere esta resolución.

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 los informes técnico y jurídico constante en memorandos No. CER-2014-00832 de 16 de diciembre del 2014, al que se anexa el Informe Técnico No. IN-IRC-2014-2063 de 12 de diciembre del 2014, y el Informe Jurídico IJ-CJR-2015-0206 de 16 de septiembre de 2015, suscritos por la Unidad de Control de la Prestación del Espectro Radioeléctrico y la Unidad Jurídica de Control de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, respectivamente

Artículo 2.- DECLARAR que la Operadora CNT E.P, no atendió 16 reclamos dentro de un máximo de 15 días hábiles de conformidad con lo establecido en el Reglamento para los Abonados/Clientes-Usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado, así como el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, incurriendo en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- Imponer a la Operadora, CNT E.P., la sanción económica de Cincuenta Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, USD 200.00 (DOS CIENTOS DÓLARES 00/100), prevista en el artículo 29 literal b) de la Ley Especial de Telecomunicaciones. Valor que deberá ser cancelado en la Unidad Financiera Administrativa (Recaudación) de la Coordinación Zonal 5, en un plazo máximo de 30 días calendarios, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no se procede a realizar dicho pago dentro del plazo antes señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- DISPONER a la Operadora CNT E.P. , que, en adelante cumpla estrictamente con la obligación establecida en el Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, en su artículo 21, numeral 24).- ***“Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días”***

Artículo 5.- NOTIFICAR esta Resolución al Ing. César Regalado Iglesias, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., Operadora del Servicio Móvil Avanzado (SMA), cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC. es el N° 1768152560001 en su domicilio ubicado en Veintemilla E4-66 y Av. Amazonas, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha; a las unidades: Técnica, la que se encargara de verificar el cumplimiento de lo dispuesto en esta Resolución por parte de la sancionada; Jurídica y Financiera de la Coordinación Zonal 5 y a la Secretaria General de la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Guayaquil,

18 SEP 2015.



Ing. Luis Méndez Cabrera
**INTENDENTE REGIONAL COSTA
COORDINADOR ZONAL 5**

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



Exp. 087-2015 – CNT E.P.
Ab. Raúl Cordero