

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ6-C-2016-0015**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No.6 DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
ARCOTEL****ING. EDGAR OCHOA FIGUEROA
COORDINADOR ZONAL No. 6****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. ADMINISTRADO**

Que, el 1 de junio de 2011, la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, otorgó el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" y sus correspondientes ANEXOS 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 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones;

1.2. FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2015-0792-M de 21 de agosto de 2015, la Unidad Técnica, reporta el hecho determinado en el Informe Técnico Nro. IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo 2015.

1.3. BOLETA UNICA

El 19 de enero de 2016, esta Coordinación Zonal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió la Boleta Única Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-005, a efectos de dar inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador, la que fue notificada a la concesionaria el 25 de enero de 2016.

En la prenombrada Boleta Única se consideró en lo principal lo siguiente:

"(...) Con sustento en el hecho reportado en el Informe Técnico Nro. I IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo 2015, la Corporación Nacional De Telecomunicaciones - CNT EP, al no haber solucionado el reclamo del 13 de octubre de 2014, dentro del término de 15 días previsto para el efecto, habría inobservado lo dispuesto en el número 24 del artículo 21 del Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, y estaría incumpliendo con lo previsto en el artículo 6, número 6.1 de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES de CNT EP; por lo que de determinarse dicho incumplimiento podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece que constituye infracción: "Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones", y de verificarse la existencia de la infracción y la responsabilidad de la imputada, se aplicará una de las sanciones previstas en el artículo 29 ejusdem."

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

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. 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 142 establece: “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. (...).”

DISPOSICIONES FINALES DE LA LOT

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 demás normativa.

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.”*

Resolución 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.”*

Resolución ARCOTEL-2015-00132

Mediante Resolución No. ARCOTEL-2015-00132 del 16 de junio de 2015, la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, delegó a las Coordinaciones Zonales la sustanciación de los procedimientos administrativos sancionatorios.

Con Memorando Nro. ARCOTEL-CTC-2015-0272-M de 14 de diciembre de 2015, el Coordinador Técnico de Control dispone a las Coordinaciones Zonales, la aplicación del contenido del Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-DJCE-2015-0052 de 10 de diciembre de 2015, con el propósito de unificar criterios a nivel nacional, respecto de la detección de presuntas infracciones cometidas antes de la vigencia de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuyo control ha sido posterior a la vigencia de la citada Ley.

Por lo expuesto, y en base de la Acción de Personal Nro. Nro. 41 del 16 de marzo de 2015, el Coordinador Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para conocer y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador.

2.2. PROCEDIMIENTO

Ley Especial de Telecomunicaciones:

Artículo 31: “NOTIFICACIÓN: La notificación de la presunta infracción se hará por una boleta, en el domicilio mercantil o civil del infractor o por correo certificado (...).”

Artículo 32: “CONTESTACIÓN: El presunto infractor tendrá el término de ocho días contados desde el día hábil siguiente al de la notificación respectiva para contestarla y ejercer plenamente su derecho de defensa.”

Artículo 33: “RESOLUCIÓN: El Superintendente dictará resolución en el término de quince días, contados desde el vencimiento del término para contestar, haya o no recibido la contestación.- Las resoluciones contendrán la referencia expresa a las disposiciones legales y reglamentarias aplicadas y a la documentación y actuaciones que las fundamenten; decidirán sobre todas las cuestiones planteadas en la notificación y su contestación y en las alegaciones pertinentes de los interesados.- La resolución que dicte el Superintendente causará ejecutoria en la vía administrativa, pero podrá contradecirse en la vía jurisdiccional ante el Tribunal de lo Contencioso Administrativo, conforme a la Ley.”

El presente procedimiento se fundamenta además en lo establecido en la Constitución de la República, artículo 76 numeral 7, relativo a las garantías básicas del debido proceso en el ámbito administrativo.

2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

CONDICIONES GENERALES A FAVOR DE CNT EP

El número 6.1 del artículo 6 “Régimen de Regulación y Control”, establece lo siguiente:

“6.1 La Empresa Pública cumplirá las regulaciones, planes técnicos fundamentales, resoluciones y disposiciones de CONATEL y SENATEL, respectivamente, dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente y la legislación aplicable a las Empresas Públicas y servicios públicos.”

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones con la Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012, de 15 de mayo de 2012, reformó el citado artículo:

*“6.1 La **Empresa Pública deberá cumplir con las resoluciones**, planes técnicos fundamentales, resoluciones y disposiciones **del CONATEL**, SENATEL y SUPERTEL dentro de sus respectivas competencias, de conformidad con lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente y la Legislación aplicable a las Empresas Públicas y servicios públicos.”*

RESOLUCIONES CONATEL

Con la Resolución 498, publicada en el Registro Oficial 687 de 21 de Octubre de 2002., el CONATEL emitió el REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO, disponiendo en el artículo 21 lo siguiente:

*“**Art. 21.- Constituyen obligaciones de los prestadores del SMA: (...) 24) Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días;**”*

NORMAS RELACIONADAS

REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO MOVIL AVANZADO:

“Art. 21.- 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;”

2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

El artículo 25, número 25.1 de las citadas Condiciones Generales, dispone que la Empresa Pública se someta a las infracciones, sanciones previsto en el Ordenamiento Jurídico Vigente, cuando incumpla con lo establecido en dicho instrumento o en sus Anexos.

El hecho reportado corresponde al período de vigencia de la Ley Especial de Telecomunicaciones.

El artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, establece que constituye infracción:

“Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones”. (Lo remarcado es mío)

“Artículo 29.- 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,
- Cancelación de la concesión o autorización y negativa al otorgamiento de nuevas”;

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico Nro. IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo 2015, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2015-0792-M de 21 de agosto de 20.

PRUEBAS DE DESCARGO

La empresa CNT EP compareció dentro del procedimiento administrativo establecido en su contra, contestando la imputación que se le atribuye a través del oficio Nro. 20160114 de 04 de febrero de 2016, ingresado con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DGDA-2016-001962-E la misma fecha, en el que entre otros aspectos señala:

“De lo expuesto, me permito manifestar que una vez revisado el reporte de reclamos de usuarios correspondientes al periodo de julio a diciembre de 2014, se establece que se ha verificado el sistema transaccional el reclamo de fecha 13 de octubre de 2014, señala como pendiente de solución por parte del organismo de regulación y control, constante en la Boleta Única N° ARCOTEL-CZ6-2016-0005; el mismo corresponde al señor Valarezo Arteaga Jhohaán Smith. La solución brindada a este reclamo es el que se detalla a

continuación: -El usuario/abonado poseía una línea asignada con el número 0997850555, en la modalidad prepago, perteneciente al señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith, mismo que con fecha 13 de octubre de 2014 se requiere por parte del cliente se realice la activación de un paquete de 200MB para navegación en su línea. -Una vez revisado el sistema interno de la CNT EP, se establece que existieron dos (2) procesos internos exactamente iguales relacionados con este requerimiento a fin de atender de manera efectiva esta solicitud; no obstante, posteriormente con fecha mismo día 13 de octubre se identificó que por error involuntario la acreditación del paquete de 200MB inicialmente se realizó a un número virtual que no correspondía al cliente. Por este motivo se ingresaron inmediatamente dos solicitudes a fin de regularizar la activación del paquete solicitado. - Por este motivo, con fecha 13 de octubre de 2014, los funcionarios de la CNT EP haciendo seguimiento a los servicios contratados por el cliente, acreditaron el valor del componente de 200 Megas al señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith y se cierra el requerimiento el mismo día de la solicitud, como se indica en la captura de la pantalla... Sin embargo, al haberse gestionado dos (2) procesos conforme se indicó en párrafos precedentes por el mismo motivo, se señala que el segundo proceso no fue cerrado por error involuntario en el transaccional debido a que ya se tenía el caso regularizado en la solicitud anterior de misma fecha 13 de octubre de 2014. Se concluye de esta forma que, al haberse gestionado el primer proceso se atendió con éxito el mismo día el requerimiento del cliente y no se tuvo afectación para el mismo. Por lo tanto el mencionado caso fue regularizado y **atendido dentro de los plazos establecidos por la normativa regulatoria.** (...) De lo expuesto, se desprende que la CNT EP, ha brindado una solución oportuna a los reclamos presentados por los clientes/abonados, los señores Valarezo Arteaga Jhohaan Smith..., de fechas 13 de octubre de 2014... por lo tanto, la CNT EP ha demostrado (sic) a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha dado solución a los reclamos mencionados en la Boleta Única N° ARCOTEL-CZ6-2016-0005, sin afectar al cliente/abonado... **V.- PETICIÓN CONCRETA** Por todos los argumentos expuestos, en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales señaladas con absoluta objetividad y precisión, solicito a usted: -Se **abstenga de sancionar**, y acoja en todas sus partes los alegatos y descargos presentados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. -Se **abstenga de sancionar a la CNT EP**, por cuanto se ha demostrado a la ARCOTEL, que los reclamos de fecha 13 de octubre de 2014 y 17 de diciembre de 2014 fueron atendidos y solucionados. -Se **proceda a disponer el archivo** de la Boleta Única N° ARCOTEL-CZ5-2016-0005 (sic). **VI.- PRUEBAS** -Se sirva tener como prueba a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP todo cuanto de autos le sea favorable. - Sírvase tener como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamentos de derecho expuestos en el presente documento...".

3.2. MOTIVACIÓN

ANÁLISIS TÉCNICO

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, mediante el **Informe Técnico No. IT-CZ6-C-2016-0090** del 23 de febrero de 2016, realiza el siguiente análisis:

4. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN... La CNT EP incluye en el oficio Nro. 20160114 de 04 de febrero de 2016 una captura de pantalla en la que se muestra un registro de un reclamo presentado el 13 de octubre de 2014 a las 11:53:27 por el señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith, línea 0997850555, el cual presenta el estado de "Atendido" el día 13 de octubre de 2014 a las 11:54:49./ Como se puede observar, la CNT EP indica que el reclamo de 13 de octubre de 2014 (que consta como pendiente de solución en su reporte de reclamos correspondiente al segundo semestre de 2014 referido en el informe técnico IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo de 2015 y la boleta única Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-0005 del 19 de enero de 2016, reclamo número 33065642) corresponde a un reclamo de un mismo requerimiento presentado por el señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith, línea 0997850555, que fue ingresado por duplicado por razones operativas (acreditación equivocada de saldo de datos) que fue solucionado el mismo día 13 de octubre de 2014 pero que por error se cerró únicamente uno de los registros, quedando el otro abierto como pendiente de solución. Sobre esta situación,

una vez revisada la información entregada por la CNT EP en su sistema SAAD acerca de los reclamos correspondientes al segundo semestre de 2014, se observa que efectivamente existen dos reclamos registrados el día 13 de octubre de 2014 presentados por el señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith, línea 0997850555, referentes a la acreditación errónea de un paquete de datos (reclamos número 33065642 y 33066824) de los cuales uno de ellos (reclamo número 33066824) consta como solucionado el mismo día, y el otro (reclamo número 33065642) consta como pendiente de solución (se adjunta hoja impresa); situación que concuerda con lo indicado por la CNT EP./ Al corresponder por lo tanto el reclamo de 13 de octubre de 2014, registrado como **pendiente de solución** (número de reclamo **33065642**), al mismo caso del reclamo registrado con número 33066824, solucionado el 13 de octubre de 2014, la fecha de solución del reclamo **33065642** corresponde al 13 de octubre de 2014./ **5. CONCLUSIONES:** Sobre la base de la información presentada con oficio Nro. 20160114 de 04 de febrero de 2016, por la CNT EP, se concluye que, al corresponder el reclamo de 13 de octubre de 2014 presentado por el señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith registrado como **pendiente de solución** (reclamo número **33065642** referido en el informe técnico IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo de 2015 y la boleta única Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-0005 del 19 de enero de 2016) al mismo caso del reclamo registrado con número 33066824, solucionado el 13 de octubre de 2014, la fecha de solución del reclamo **33065642** corresponde al 13 de octubre de 2014, y por lo tanto dentro del plazo máximo establecido en el numeral 24 del artículo 21 del Reglamento para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado. **6. OBSERVACIONES:** En lo referente a la duplicidad de ingreso de los reclamos 33065642 y 33066824 sobre un mismo caso, y al error en la información de solución de los mismos (uno registrado como solucionado y otro como pendiente) constante en el reporte de reclamos presentado en el sistema SAAD de la operadora, cabe señalar que el Art. 24, numeral 6, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones **“Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades”**./ En lo referente al reclamo presentado el 17 de diciembre de 2014 por el señor Barzallo Bernal Javier Marcelo, sobre el cual la CNT EP incluye información en el oficio Nro. 20160114 de 04 de febrero de 2016; el mismo no fue objeto de incumplimiento referido en la Boleta Única Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-0005 del 19 de enero de 2016, por lo cual no se analiza la situación de ese reclamo en el presente informe...”

ANÁLISIS JURÍDICO

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6, de la ARCOTEL en **Informe Jurídico No. IJ-CZ6-C-2016-029** del 24 de febrero de 2016, realiza el siguiente análisis:

*“Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor, le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra.¹/ Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de originar que la carga de la prueba, en el ámbito administrativo punitivo recaiga exclusivamente sobre la parte acusadora; es decir, pesa sobre la administración./ Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba “de signo incriminador” que verifique **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una **conducta típica**, antijurídica y culpable de quien va ser sujeto de la imputación. Debiendo*

¹ ORDÓÑEZ Grace, “La Potestad Sancionadora de la Administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado”, Cuadernos SUPERTEL, pág. 17

precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, **es una descripción abstracta de la conducta infractora** (presupuesto de hecho). En el presente caso las alegaciones esgrimidas por la expedientada están encaminadas a desvirtuar la existencia del hecho atribuido, aspecto que incidiría de forma directa en el factor "tipo", por cuanto la conducta de la administrada no se acomodaría al presupuesto de hecho descrito en la norma./ Bajo estos lineamientos, conociendo que la única forma de imponer una sanción es porque la administración **ha determinado la existencia del hecho y la responsabilidad del sancionado**, queda claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta **típica**, antijurídica y culpable de quien va a ser sujeto de la imputación./ En este contexto, remitiéndonos al objeto del presente procedimiento, advertimos que en la fase de investigación, la unidad técnica en el Informe Nro. Técnico Nro. IT-IRS-C-2015-0047 de 19 de marzo 2015, deja constancia de que en las tareas de control efectuadas al SAAD, respecto del reporte de reclamos de usuarios, presentado por la CNT EP en el período julio a diciembre de 2014, en lo pertinente a las providencias Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe; de los 494 reclamos procedentes, el generado el 13 de octubre de 2014, se encuentra como pendiente de solución al 31 de diciembre de 2014; sin embargo, la expedientada presenta pruebas de descargo con las que busca desestimar el hecho descrito, enfatizando que: "...se ingresaron inmediatamente dos solicitudes a fin de regularizar la activación del paquete solicitado. -Por este motivo, con fecha 13 de octubre de 2014, los funcionarios de la CNT EP haciendo seguimiento a los servicios contratados por el cliente, acreditaron el valor del componente de 200 Megas al señor Valarezo Arteaga Jhohaan Smith y se cierra el requerimiento el mismo día de la solicitud, como se indica en la captura de la pantalla... Sin embargo, al haberse gestionado dos (2) procesos... el segundo proceso no fue cerrado por error involuntario en el transaccional debido a que ya se tenía el caso regularizado en la solicitud anterior de misma fecha 13 de octubre de 2014. Se concluye de esta forma que, al haberse gestionado el primer proceso se atendió con éxito el mismo día el requerimiento del cliente y no se tuvo afectación para el mismo. Por lo tanto el mencionado caso fue regularizado y **atendido dentro de los plazos establecidos por la normativa regulatoria...**", argumentos que después de ser examinadas por el área técnica le llevan a concluir que el reclamo generado el 13 de octubre de 2014, fue solucionado dentro del plazo máximo establecido en la norma, por consiguiente se desestima la existencia del hecho imputado. Adicionalmente, es pertinente indicar que el argumento que expone la operadora con relación al reclamo de 17 de diciembre de 2014, no guarda relación con el objeto del presente procedimiento sancionador, por lo que no ha sido sometido a análisis. En mérito a lo señalado, se recomienda la emisión de una Resolución absoluta.";

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- Abstenerse de sancionar a la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP y disponer a la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, que archive el presente procedimiento administrativo sancionador.

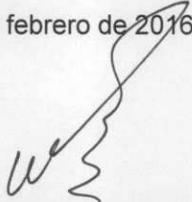
Artículo 2.- DISPONER a la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, que en adelante ingrese al sistema SAAD **información clara, precisa, cierta, completa y oportuna**, a efectos de evitar que la administración asuma carga procesal innecesaria.

Artículo 3.- NOTIFICAR esta Resolución a la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, cuyo Registro Único de Contribuyentes RUC es el Nro. **1768152560001**, en su domicilio ubicado en la Av.

Amazonas N36-49 y calle Corea, Edificio Vivaldi, **sexto piso**, del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha, conforme lo solicitado en su escrito de contestación; a las Unidades jurídica y técnica de la Coordinación Zonal 6; y a la Secretaría General de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Cuenca, a 25 de febrero de 2016.



Ing. Edgar Ochoa Figueroa
COORDINADOR ZONAL 6,
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)



CLR
c.c. Exp- 05-2016



RECEIVED
PHYSICS DEPARTMENT
UNIVERSITY OF CHICAGO
MAY 15 1964

RECEIVED
PHYSICS DEPARTMENT
UNIVERSITY OF CHICAGO
MAY 15 1964