

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZ6-C-2016-0036****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. TÍTULO HABILITANTE:**

El Estado Ecuatoriano, a través de la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el 1 de junio de 2011, previa autorización otorgada por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el instrumento: "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. (en adelante CNT EP); inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, el cual tiene una vigencia indefinida.

**1.2. FUNDAMENTOS DE HECHO**

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2015-0841-M de 28 de agosto de 2015, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal, solicita se realice el análisis jurídico acerca del hecho determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2015-0589 de 06 de agosto de 2015.

**1.3. ACTO DE APERTURA**

El 04 de septiembre de 2015, esta Coordinación Zonal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura Nro. 12-2015 del Procedimiento Administrativo Sancionador, notificado a la operadora el 08 de octubre de 2015.

En el nombrado Acto de Apertura Nro. 12-2015 se consideró en lo principal lo siguiente:

*"Mediante Informe Jurídico No. IJ-CZ6-2015-0018 de 4 de septiembre de 2015, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6, estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico NO. IT-CZ6-C-2015-0589 de 6 de agosto de 2015, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:*

**"4. ANÁLISIS JURÍDICO.-** "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 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P.

De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Reglamento para la prestación del Servicio Móvil Avanzado, las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P., constituye obligación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días. Mediante Informe Técnico No. IT-CZ6-C-2015-0589 de 6 de agosto de 2015, reportado con Memorando ARCOTEL-2015-CZ6-2015-0841-M de

28 de agosto de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, determinó que de la revisión de la información constante en los reportes de reclamos de usuarios, presentados por la CNT E.P. a través del sistema SAAD correspondientes al periodo enero a junio de 2015 (primer semestre) de 2015, en lo pertinente a las provincias Azuay, Cañar, Loja, Morona Santiago y Zamora Chinchipe; la CNT E.P. recibió un total de **1505** reclamos de los cuales, **72** (4.78%) de ellos se encuentran especificados por la operadora en el campo "Descripción de la solución" como "No Procede", de lo cual se desprende que **1433** reclamos (95.22%) corresponden a reclamos procedentes. De los 1433 reclamos procedentes, **1121** (78.22%) de ellos se encuentran especificados por la operadora en el campo "Estado Trámite" como "Solucionado", **267** reclamos (18,63%) se encuentran especificados como "Atendido", **4** reclamos (0.27%) se encuentra especificado como "Registrado", y los **41** reclamos restantes (2.86%) se encuentran especificados como "Pendientes"; sin embargo en el campo "TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE DEL RECLAMO", 45 reclamos es decir (3.14%) se encuentran especificados como "NO ATENDIDO" ( En estos se incluye los especificados como "Pendiente" y "Registrado"); de los cuales 7 de ellos se encuentran con el plazo de solución vigente a la fecha de corte del trimestre; por lo tanto son **38** reclamos los que se encuentran establecidos como pendientes de solución. Según los resultados del cálculo del tiempo de solución de reclamos realizado en esta Coordinación Zonal sobre la base de la información reportada por la operadora se establece que, del total de los **1388** reclamos procedentes solucionados, 1354 fueron solucionados en un tiempo menor a 15 días laborables, mientras que **34 reclamos fueron solucionados en un tiempo superior a 15 días laborables**; conducta con la cual, no habría cumplido con lo dispuesto en los números 2 y 3 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, podría incurrir en la infracción de primera clase, tipificada en el número 16 de la letra b. del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 *Ibidem*."

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

### 2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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. (...)”.

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

“**Primera.-** Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e 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.

“**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.”

### Disposiciones transitorias de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

“**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...”.

### Resoluciones de ARCOTEL

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 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 (...).”

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

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

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

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

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

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

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

##### **5.1 COORDINACIÓN ZONAL**

*El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones:*

##### **5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES:**

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

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Sur y para efectos de aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, la Disposición General Primera,

determina que se tomen como equivalentes los términos "Intendencia Regional Sur" con "Coordinación Zonal 6".

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

## 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 básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contempladas en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República, norma suprema, resaltado especialmente lo prescrito en la letra a) que establece: Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento, y en el referido artículo 125; entre otras, al aperturar el término de prueba, garantía que armoniza con lo señalado en el artículo 129 ejusdem, que ordena emitir la Resolución en el término de veinte días, una vez vencido el lapso de evacuación de pruebas.

## 2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

**Art. 24.-** Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones... 2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes. 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes."

### NORMA RELACIONADA

### REGLAMENTO DEL SERVICIO MÓVIL 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;... 24) Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días;"

Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P., en el Art. 3 OBLIGACIONES GENERALES del Anexo D de las CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, se establece como Obligaciones de la operadora para con los Órganos de Regulación y Control:

"3.4.2 Registrar, atender y gestionar los reclamos relacionados con la prestación de los servicios autorizados, de conformidad con lo establecido en el Apéndice 1 del presente Anexo. Dicho registro deberá estar a disposición de la SENATEL y de la SUPERTEL cuando éstas lo requieran. El registro deberá contener, al menos, los siguientes datos: (i) nombre del usuario, (ii) motivo de la queja, (iii) el resaltado y (iv) el tiempo que tomó la solución de la queja, para lo cual la SENATEL y la SUPERTEL establecerán el formato único conforme lo previsto en el Apéndice 1."

## 2.4. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

El número 16 de la letra b) del Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el MINTEL y por la ARCOTEL y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos".

Por su parte el Art. 121 de la referida Ley, establece: "**Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: 1. **Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia.

Con respecto al monto de referencia el Art. 122, dispone:

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 primera clase, hasta cien 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".

En lo relativo a los atenuantes y agravantes la Ley de la materia señala:

### Art. 130.- Atenuantes.

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

**Art. 131.- Agravantes.**

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.
3. El carácter continuado de la conducta infractora.

**3. ANÁLISIS DE FONDO:****3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

La operadora CNT EP, ha comparecido dentro del procedimiento administrativo establecido en su contra, mediante comunicación Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015, ingresada a la ARCOTEL con Hoja de Trámite Nro. ARCOTEL-2015-015739 de fecha 09 de diciembre de 2015, expresando en lo principal lo siguiente:

*"... respecto al informe técnico se manifiesta lo siguiente:..."*

*De lo señalado en el informe técnico en su anexo, constan treinta y cuatro (34) reclamos del Servicio Móvil Avanzado, mismos que según señala la ARCOTEL fueron atendidos en un tiempo superior los 15 días laborables. No obstante, la CNT EP demuestra que los mismos sí fueron solucionados como lo establece el informe adjunto por lo que la CNT EP ha proporcionado solución a los diferentes requerimientos de los clientes en las provincias de Cañar, Loja, Azuay, Morona Santiago.*

*Es importante resaltar que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con referente a clientes que realizan recargas por cualquier medio, y mencionadas recargas no se acreditan, el cliente o usuario ingresa el respectivo reclamo correspondiente. La Empresa Pública dando respuesta a los mencionados reclamos que constan en el anexo, se ha revisado y verificado la plataforma de recargas y las transacciones se efectúen correctamente inclusive horas después de los reclamos ingresados.*

*Cabe recalcar que los reclamos ingresados corresponden a todas las gestiones ingresadas en el sistema en un período determinado, por esa razón es que los reclamos son solucionados en los plazos establecidos (hasta 15 días), no obstante 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.*

*La Coordinación Zonal 6, hace referencia a los reclamos que se atendieron fuera de plazo de los 15 días; ante ello es importante señalar que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, atendió todos los reclamos realizados por los usuarios, los cuales no perjudicaron o hicieron daño a los clientes/usuarios, ni a las actividades de control. Adicionalmente se obtiene como resultado de análisis de la CNT EP que el mayor porcentaje de reclamos son no procedentes.*

**CUARTO: PLAN DE ACCIÓN PARA SUBSANACIÓN**

*...De esta manera, se solicita a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, brindar la oportunidad de subsanar el presunto incumplimiento realizado por la operadora, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 130 que determina la factibilidad de considerar circunstancias atenuantes, es decir que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones podrá abstenerse de sancionar a la CNT EP, más aún cuando en el informe técnico emitido por al área comercial de la CNT EP, demuestra que se solucionó*

los reclamos que constan en el anexo del informe técnico IT-CZ6-C-2015- 0589, de fecha 06 de agosto de 2015.

#### **V. PETICIÓN CONCRETA**

-Se **declare Nulo el acto administrativo** denominado Acto de Apertura de Procedimiento Administrativo Sancionador por vicios de fondo que quedan ampliamente demostrados, por cuanto Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador carece de informes técnico- jurídicos, es decir sin sustento o actos probatorios, y por no cumplir con lo señalado en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

-Se **solicita la subsanación** del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 0012-2015.

... El cierre formal del reclamo 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.

La CNT EP realiza acciones de corrección a nivel nacional con seguimiento, talleres y capacitaciones, para refuerzo y correcto direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes implementando continuamente mejoras al proceso de atención a los reclamos presentados tanto de facturación, como a los reclamos generales o quejas, para optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención a los usuarios.

### **3.2. PRUEBAS**

#### **PRUEBA DE CARGO**

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico No. IT-CZ6-C-2015-0589 de 6 de agosto de 2015, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2015-0841-M de 28 de agosto de 2015.

#### **PRUEBAS DE DESCARGO**

La operadora CNT EP presenta el Oficio N° 20150955 de 30 de octubre de 2015, ingresado en la ARCOTEL con Hoja de Trámite Nro. ARCOTEL -2015-013749, Oficio N° GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015, ingresado con Hoja de Trámite Nro. ARCOTEL-2015-015739 el día 09 de diciembre de 2015, el oficio Nro. GNRI-GRE-09-0167-2016 de 01 de febrero de 2016, ingresado con número de trámite ARCOTEL-2015-01738 el día 01 de febrero de 2015 y la Audiencia de Alegatos, llevada a cabo el día de diciembre de 2015, en las instalaciones de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, en la que por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP comparece, el abogado Álvaro Mosquera.

### **3.1. MOTIVACIÓN**

#### **ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-**

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZ6-2016-0060-M de 13 de enero de 2016 la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, presenta el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-008 de 08 de enero de 2016, en el que analiza y concluye lo siguiente:

*"...las actividades indicadas por la CNT EP como plan de subsanación, en efecto están orientadas al mejoramiento del manejo y atención de los reclamos dentro del plazo máximo establecido para el efecto; y al haber sido ya implementadas dichas actividades, sus resultados pueden ser evaluados con los reportes de reclamos del segundo semestre de 2015 a ser presentado en el sistema SAAD en el presente mes enero de 2016 (se debe tener en cuenta que al indicar la CNT EP que esas actividades han sido implementadas*

como plan de subsanación, se entiende que dicha operadora no disponía de las mismas hasta el primer semestre de 2015, y que los resultados obtenidos con dicho plan se reflejarán a partir de las próximas evaluaciones de la atención de reclamos).

**...CONCLUSIONES.** De la revisión y análisis de la información presentada con oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 del 08 de diciembre de 2015, por la CNT EP en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 12-2015 de 04 de septiembre de 2015, se concluye que: -De los **34 reclamos**, que según la información presentada en el SAAD de la CNT EP superaron el término de 15 días para su solución, referidos en el informe técnico IT-CZ6-C-2015-0589 de 06 de agosto de 2015, en **23 casos** la CNT EP presentó con oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015, nueva información que indica que los mismos correspondieron a reclamos "no procedentes", o reclamos que sí fueron solucionados dentro del término máximo de 15 días. En los **11 reclamos** restantes: -2 casos, que fueron clasificados como procedentes en la nueva información presentada con oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015, la CNT EP no presentó información que indique que esos casos fueron solucionados dentro del término máximo de 15 días. -3 casos, que fueron clasificados como no procedentes en la nueva información presentada con oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015, la CNT EP no presentó información que justifique la improcedencia. -6 casos, la CNT EP no presentó información en su oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015 de 08 de diciembre de 2015. Es decir, para esos 11 casos, al no haberse presentado nueva información, o la nueva información presentada no contiene el debido respaldo, se mantiene la información inicial respectiva, constante en el reporte del sistema SAAD de la operadora, referida en el informe técnico IT-CZ6-C-2015-0589 de 06 de agosto de 2015."

Mediante memorando Nro.ARCOTEL-CZ6-2016-0282-M de 17 de febrero de 2016 la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, presenta el Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2016-072 de 10 de febrero de 2016, en el que analiza la información proporcionada por la operadora en cumplimiento de lo dispuesto en la providencia dictada el 18 de enero de 2016, mediante el oficio Nro. GNRI-GRE-09-0167-2016 de 01 de febrero de 2016; analiza y concluye lo siguiente:

*"La CNT E.P no presenta información que indique que dichos casos hayan sido solucionados dentro del término máximo de 15 días o que hayan sido no procedentes, y por lo tanto, para esos casos, no se desvirtúa el incumplimiento de esa obligación."*

#### **ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR**

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6, de la ARCOTEL en Informe Jurídico No. IJ-CZ6-C-2016-036 de 18 de febrero de 2016, realiza el siguiente análisis:

*"El expediente se inició debido a que la Unidad Técnica de esta Coordinación, luego de realizar el análisis de la información reportada por la operadora en el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD) determinó que: "...del total de los **1388** reclamos procedentes solucionados, 1354 fueron solucionados en un tiempo menor a 15 días laborables, mientras que **34 reclamos fueron solucionados en un tiempo superior a 15 días laborables.**" por lo que con la conducta descrita la empresa CNT EP estaría incumpliendo con la obligación dispuesta en los números 2 y 3 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

*Es necesario recalcar que la empresa CNT EP, conforme está establecido en las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, debe prestar los servicios contemplados en dicho instrumento bajo los principios consagrados en la Constitución de la República y el Ordenamiento Jurídico Vigente; considerando que la actividad que desarrolla pertenece a un sector 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 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones E.P. Es competencia de la ARCOTEL ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, con el propósito de precautelar la calidad del servicio otorgado, que incluye la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios contratados.*

*En cuanto la operadora denomina al Acto de Apertura Nro. 12-2015 como un acto administrativo, es necesario recalcar que el Art. 65 del ERJAFE señala que **acto administrativo** es "toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa" por lo que se aclara que el Acto de Apertura **no constituye un acto administrativo, puesto que no es una declaración unilateral que produzca efectos jurídicos individuales de forma directa**, se debe concebir al Acto de Apertura como un aviso o anuncio mediante el cual la ARCOTEL, notifica al administrado del inicio del procedimiento administrativo sancionador y lo alerta, en garantía del derecho fundamental de la defensa previsto en el artículo 76, número 7, letra a) de la Constitución, debiendo entonces el Acto de Apertura, contener como elementos mínimos el hecho imputado, la norma que se controla y la posible infracción en la que podría incurrir, ya que la identificación de las normas es lo que delimita el sentido de la defensa; y, finalmente la sanción aplicable, datos específicos que deben integrar la información suministrada, según la jurisprudencia comparada<sup>1</sup>.*

*En referencia a que no ha sido de conocimiento por parte de la operadora los adjuntos del Acto de Apertura Nro. 12-2015, y para no conculcar los derechos de la defensa mediante providencia de 13 de noviembre de 2015, se dispuso se remita nuevamente a la empresa CNT EP, el contenido del memorando ARCOTEL-CZ6-2015-0841-M de 28 de agosto de 2015, del Informe Jurídico IJ-CZ6-2015-0018 de 06 de septiembre de 2015, y del Informe Técnico Nro. IT-CZ6-C-2015-0569 de 06 de agosto de 2015 y se tome en cuenta la fecha de notificación de esta providencia para todos los efectos jurídicos, inclusive el término para la contestación del Acto de Apertura y del presente alcance; esto es 15 días hábiles, de modo que la expedientada durante la sustanciación del procedimiento ejerció su derecho a la defensa, con lo medios establecidos en el artículo 76, número 7, letra b), de la Constitución.*

*La Unidad Técnica de esta Coordinación, luego de realizar el análisis del Informe presentado por la operadora con oficio Nro. GNRI-GRE-09-1964-2015, concluye en el Informe Técnico Nro. IT-C-CZ6-2015-008, que: "al no haberse presentado nueva información, o la nueva información presentada no contiene el debido respaldo, se mantiene la información inicial respectiva, constante en el reporte del sistema SAAD de la operadora, referida en el informe técnico IT-CZ6-C-2015-0589 de 06 de agosto de 2015." Y en cuanto al plan de subsanación presentado por la operadora, el área técnica señala que "las actividades indicadas por la CNT EP como plan de subsanación, en efecto están orientadas al mejoramiento del manejo y atención de los reclamos dentro del plazo máximo establecido para el efecto...se debe tener en cuenta que al indicar la CNT EP que esas actividades han sido implementadas como plan de subsanación, se entiende que dicha operadora no disponía de las mismas hasta el primer semestre de 2015, y que los resultados obtenidos con dicho plan se reflejarán a partir de las próximas evaluaciones de la atención de reclamos."*

*En torno a la solicitud de la operadora de "brindar la oportunidad de subsanar el presunto incumplimiento realizado por la operadora, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 130 que determina la factibilidad de considerar circunstancias atenuantes"; solicitud que fue reiterada durante la audiencia*

<sup>1</sup> REBOLLO PUIG, Manuel, IZQUIERDO CARRASCO, Manuel, ALARCÓN SOTOMAYOR, Lucía, Antonio M<sup>o</sup> Bueno Armijo, Panorama del derecho administrativo sancionador en España, Revista Estudios Socio-Jurídicos, ISSN 0124-0579, págs. 23-74.  
<http://dialnet.unirioja.es/servlet/busquedadoc?t=derecho+administrativo+sancionador&i=101>, p.42

que se efectuó el 29 de diciembre de 2015; se señala que el Art. 130 de la LOT establece que para la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes: ...2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones", lo cual refiere a que al plan de subsanación le precede la aceptación de la comisión de la infracción y por ende se avoca el planteamiento del mismo con el fin de graduar la sanción por el cometimiento de la infracción. De la información presentada en cumplimiento de lo dispuesto en la providencia dictada el 18 de enero de 2016, la Unidad Técnica mediante Informe Nro. IT-CZ6-C-2016-072, concluye que: "La CNT E.P no presenta información que indique que dichos casos hayan sido solucionados dentro del término máximo de 15 días o que hayan sido no procedentes, y por lo tanto, para esos casos, no se desvirtúa el incumplimiento de esa obligación."

Sobre la base de las consideraciones fácticas y jurídicas expuestas, se establece que no existe argumento alguno de carácter técnico que permita desvirtuar el hecho imputado en el Acto de Apertura Nro. 12-2015, hecho que se adecua a lo prescrito en el artículo 117, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que en la letra b, dice: "Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos." En orden a los antecedentes expuestos se establece la empresa CNT EP no aportó descargos que permitan desvanecer el hecho imputado.

Sin embargo, se advierte del proceso que la emisión de la Resolución se hará dentro del término establecido por el Art. 129 de la LOT: vencido el lapso de evacuación de pruebas, sin que medie la notificación de este hecho, en virtud de esto se determina que el proceso debe ser archivado.

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

#### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER**, el Informe Jurídico No. IJ-CZ6-C-2016-036 de 18 de febrero de 2016, suscrito por un servidor de la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 6.

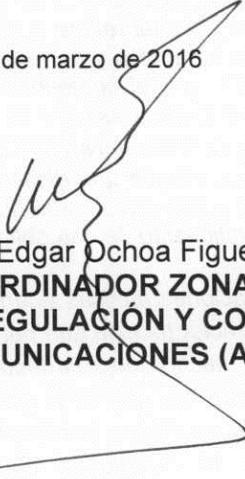
**Artículo 2.- DECLARAR** que la empresa CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, titular del Registro Único de Contribuyentes N° 176815256000, considerando las atenuantes presentadas; no ha incurrido en la infracción materia del presente procedimiento administrativo sancionador; en consecuencia, se **DISPONE** el archivo del expediente.

**Artículo 3.- DISPONER** a la empresa CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP que, tome todas las medidas propuestas para precautelar la calidad el servicio público que otorga.

**Artículo 4.- NOTIFICAR** esta Resolución a la empresa CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP con RUC 176815256000, en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, en el Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha; a las Unidades: técnica, jurídica y financiera 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 18 de marzo de 2016

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

 Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
**COORDINACIÓN ZONAL 6**