

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 ORGANISMO DESCONCENTRADO:  
COORDINACIÓN ZONAL No. 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE  
LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL**

**ING. ROBERTO FERNANDO MOREANO VITERI  
COORDINADOR ZONAL 2**

**CONSIDERANDO:**

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

**1.1. TITULO HABILITANTE**

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

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

**1.2. FUNDAMENTO DE HECHO**

Sobre la base de los datos recopilados a partir de los resultados de los informes: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-205 mediante Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, se puede determinar lo siguiente:

**Informe Técnico: No. IT-CZ2-C-2016-205 de 17 de marzo de 2016:**

**Resumen de la revisión de los índices de Calidad descritos en la Resolución 2016-09-conatel-09, se resume en la tabla 8, mostrada a continuación:**

DESCRIPCIÓN	VALOR objetivo Según Resolución 210-09-CONATEL-2009	Valor obtenido dentro del rango del valor objetivo						
		Abr 15	May 15	Jun 15	Jul 15	Ago 15	Sep 15	Dic 15
4.4. Porcentaje De reclamos de Facturación	$\%Rfref \leq 2\%$	N/E	N/E	N/E	SI	SI	SI	SI
4.5 Tiempo Promedio De Reparación De Averías Efectivas	$Traref \leq 24 \text{ horas}$	■	SI	SI	N/E	N/E	N/E	■

N/E: No evaluado debido a que la CNT E.P. en su momento no proporcionó la información necesaria para su consideración (Detalle de los hechos en el Informe No. IT-CZ2-C-2015-1937)

La CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no alcanza los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, enviado por la Unidad Técnica de la Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dando la contestación al Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0701-M de 9 de junio de 2016, mediante la cual la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, solicitó ampliar el Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; respecto a lo solicitado, los valores que registró CNT EP, para el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas en los meses de abril y diciembre de 2015 y su correspondiente valor objetivo, se detalla a continuación:

MES	CALCULO ENTREGADO POR CNT	CALCULO REALIZADO POR ARCOTEL	VALOR OBJETIVO
	Tiempo de Reparación averías (TRA)	Tiempo Reparación averías (TRA)	
2015			
Abril	___ <sup>(1)</sup>	24.81 horas	<= 24 horas
Diciembre	26.99 horas	26.99 horas	<= 24 horas

(1) Para el mes de abril de 2015, CNT EP no incluyó en su SAAD el formato "SVA-INT-QoS-4.5 - Abril 2015.xlsx" por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador.

**Observándose en ambos casos que el permisionario no alcanzó el debido valor objetivo.**

Adicionalmente, tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro "tiempo de reparación de Averías Efectivas" debido a que CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificado para los meses de abril y diciembre de 2015.

### 1.3. ACTO DE APERTURA

Con fecha 28 de junio de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ2-2016-0047, acto con el que se le notificó al señor CESAR REGALADO IGLESIAS, Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, el 29 de junio de 2016 de conformidad como lo establece el Memorando ARCOTEL-CZ2-2016-0768-M de 04 de julio de 2016, suscrito por el Ing. Gonzalo Granda. En el nombrado Acto de Apertura ARCOTEL-CZ2-2016-0047 se consideró en lo principal lo siguiente:

*"La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, con Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZ2-A-2016-0047 de 27 de junio de 2016, determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, una vez efectuado el análisis sobre la base de los datos recopilados a partir de los resultados de los informes: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016 y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-0205 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, de lo cual se puede colegir que:*

- **La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no alcanza los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015.**
- *Es importante mencionar que para el mes de abril 2015, CNT EP no incluyó en su SAAD el formato "SVA-INT-QoS-4.5 – Abril 2015.xlsx" por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador.*
- *Adicionalmente, tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro "Tiempo de Reparación de Averías Efectivas", debido a que CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificado para los meses de abril y diciembre de 2015.*

Sobre la base de lo referido, respecto de la información analizada de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., se considera que la empresa pública habría incurrido en la infracción determinada en el Artículo 118 literal b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes,"

*planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*

*La sanción correspondiente, se encuentra tipificada en el artículo 121, número 2, debiendo considerar para la aplicación de las multas establecidas en la citada Ley, el monto de referencia que 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, la multa será la contemplada en el artículo 122, letra b), considerando además el último inciso de la Ley en referencia.”*

## **2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:**

### **2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA**

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

*“Art 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente (...).”*

*“Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”.*

*“Art. 261.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: ... 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones...”.*

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

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

#### **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

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

"**Artículo 132.**- Los incisos primero y segundo, determinan: "**Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.**- Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.-La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)"

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."

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"**Art. 10.- Del Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL encargado del Procedimiento Administrativo Sancionador.**- El Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL encargado del Procedimiento Administrativo Sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas. La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda".

"**Art. 81.- Organismo Competente.**- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los

*respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa. También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos.*

**Art. 83.- Resolución.-** *La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes... Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios”.*

## **RESOLUCIONES DE ARCOTEL**

### **Resolución No.002-01-ARCOTEL-2015, de 4 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 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016**

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

#### **"Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones**

*Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)*

**Desconcentrados.-** *Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación". (El subrayado me pertenece)*

#### **"Artículo 10. Estructura Descriptiva**

(...)

## **2. NIVEL DESCONCENTRADO**

### **2.1. PROCESO GOBERNANTE**

(...)

#### **I. Misión:**

*Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.*

**II. Responsable:** *Coordinador/a Zonal.*

#### **III. Atribuciones y responsabilidades:**

(...)

*j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control. (...)"*

### **2.2. PROCESO SUSTANTIVO**

#### **2.2.1. Nivel Operativo**

##### **2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)**

**II. Responsable:** *Director/a Técnico/a Zonal.*

**III. Atribuciones y Responsabilidades:** (...)

*7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control.*

Adicionalmente, a través de la **CIRCULAR ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** (10 de agosto de 2016), entre otros aspectos se indica lo siguiente:

#### **Disposiciones específicas**

(...) A la Coordinación Técnica de Control, Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

*"1.- Para fines relacionados con el ámbito de control, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercer la Potestad Sancionadora, únicamente a través del Organismo Desconcentrado y, con la finalidad de hacer que se cumplan a cabalidad con las actividades en materia de control, todos los informes sobre dicha materia, generados por las Direcciones de la matriz desde el 18 de febrero de 2015, relativos a presuntos incumplimientos, cuyo contenido abarque la Cobertura*

**correspondiente a más de una Coordinación Zonal u Oficina Técnica, según la distribución territorial establecida en el análisis de presencia institucional en territorio de la ARCOTEL y su respectiva aprobación mediante oficio No. SENPLADES-SGTEPBV-2015-0102-OF de 27 de agosto de 2015, mismo del cual se hace referencia en el Estatuto de esta Agencia, serán enviados a la Coordinación Zonal 2 para conocimiento, sustanciación y resolución de los procedimientos administrativos o contractuales sancionadores a los que hubiere lugar. Igual trámite se darán a aquellos informes de control elaborados por las Direcciones de la matriz, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**

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

## **2.2. PROCEDIMIENTO**

**“Art. 125.-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**”. (Negrita y subrayado fuera del texto original).

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 129 y 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respetándose las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76, número 7 de la Constitución de la República.

En la tramitación de la causa y con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ2-2016-0047, se ha procedido a notificar al señor Cesar Regalado Iglesias Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mismo que ha comparecido y dado contestación; dentro del término establecido por la ley para hacerlo; por otra parte, se debe establecer que se han respetado los términos determinados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y se ha observado las garantías de debido proceso señaladas en la Constitución de la República fundamentalmente lo relacionado con el derecho a la defensa.

## **2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN**

### **a) INFRACCION**

#### **LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES**

**“Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**

*Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:*

(...)

*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."*

En el título XIII sobre el Régimen sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera como presuntamente vulnerada la siguiente disposición.

**"Artículo 118.- Infracciones de segunda clase**

(...)

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

*11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."*

**b) SANCIÓN**

Con respecto a la imposición de sanciones, los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su orden disponen:

**Art. 121.- "Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones, y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

(...)

**2. Infracciones de segunda clase.-** La multa será de entre el 0,031% y el 0,7% del monto de referencia."

**Art. 122- "Monto de Referencia.-** Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente 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:

(...)

b) Para las sanciones de segunda clase, **desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...)**"(Lo resaltado me pertenece)

### 3. ANÁLISIS DE FONDO:

#### 3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.

El señor Cesar Regalado Iglesias Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, ha dado contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, a través del documento ARCOTEL-DGDA-2016-07-012647-E, de 20 de julio de 2016, dentro del término que tenía para hacerlo; adjuntando a su contestación, tres documentos denominados "Resolución de Emergencia No. SGR-003-2015, de 24 de marzo de 2015", emitido por la Secretaria de Gestión de Riesgos; Resolución de Declaratoria de Emergencia No.001, de 13 de abril de 2015, emitido por el Municipio del de Distrito Metropolitano de Quito y Decreto Ejecutivo No. 833, de 18 de noviembre de 2015, emitido por el Presidente Constitucional de la República, y respondiendo a los cargos contenidos en el Acto de Apertura de la siguiente manera:

*"Dentro del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ2-2016-0047,... ante usted comparezco y digo:*

#### **III.- ARGUMENTOS CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**

##### **PRIMERO: INEXISTENCIA DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**

*Del análisis realizado al contenido del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No.ARCOTEL-CZ2-2016-0047 y sus respectivos informes adjuntos, debo manifestar lo siguiente:*

##### Ley Orgánica de Telecomunicaciones

*La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 439 de fecha 18 de febrero de 2015, cita a los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado; es decir, dicho cuerpo legal menciona solamente cuatro (4) servicios de varios que los operadores pueden ofrecer. Así mismo, en los objetivos de la mencionada Ley prevé promover que el país cuente con redes de telecomunicaciones de alta velocidad y capacidad, distribuidas en el territorio nacional, que permitan a la población entre otros servicios, el acceso al servicio de Internet de banda ancha, por lo que se evidencia que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones desagrega los servicios de telecomunicaciones de manera muy generalizada.*

*Una vez que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones menciona a ciertos servicios de telecomunicaciones entre ellos el servicio de valor agregado, dicho cuerpo legal en su transitoria quinta señala lo siguiente:*

*"... Quinta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, **dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONA TEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley.** En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán*

vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones..." (La negrilla, subrayado y cursiva me pertenece)

De lo descrito, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en un plazo de ciento ochenta días adecuaría la normativa correspondiente a los diferentes servicios de telecomunicaciones, es decir emitir regulación a los servicios de telecomunicaciones entre ellos el de valor agregado. Por lo que, el organismo regulador le correspondía hasta el **16 de julio de 2015** disponer de las normas regulatorias a los servicios de telecomunicaciones.

No obstante de lo señalado en los párrafos anteriores, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones al ser un cuerpo legal jerárquicamente superior a resoluciones emitidas por el organismo de regulación y control, implícitamente deroga a la resolución 2016-09-CONATEL-2009, de fecha 29 de julio de 2009, misma que contiene los parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la prestación del servicio de valor agregado de Internet, toda vez que de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida en febrero de 2015, solo cita entre otros a un servicio denominado de valor agregado, y la resolución mencionada en cambio hace deferencia a un servicio de valor agregado de Internet el cual ya no se encuentra definido en la Ley, por lo tanto se encontraría en oposición a la misma.

#### Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

En base al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, una vez revisado y analizado mencionado cuerpo legal se establece que el mismo no contiene un servicio de telecomunicaciones denominado valor agregado de internet; sino que dicho Reglamento cita a un servicio denominado valor agregado como lo señala el artículo 13, número 2, letra e, que se detalla a continuación:

" ... c. Registro de servicios.- Para la prestación de servicios portadores, operadores de cable submarino, segmento espacial, radioaficionados, **valor agregado**, de radiocomunicación, redes privadas y actividades de uso privado, espectro para uso determinado en bandas libres y los demás que determine la ARCOTEL ..."

De lo descrito, la CNT EP demuestra en base a fundamentos de derecho, que el organismo de regulación y control NO consideró dentro del procedimiento administrativo sancionador No.ARCOTEL-CZ2-2016-0047 lo analizado; es decir, que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones derogó tácitamente al servicio de telecomunicaciones denominado valor agregado de internet y, tanto dicha Ley como su Reglamento General establecen específicamente a un servicio de telecomunicaciones denominado **valor agregado** y NO de un servicio de telecomunicaciones denominado Servicio de Valor Agregado de Internet.

Por lo tanto, se concluye que la ARCOTEL instaura un procedimiento administrativo sancionador en base a un servicio de telecomunicaciones derogado como es el **valor agregado de internet**, es decir, el regulador pretende sancionar a la CNT EP sobre índices de calidad inexistentes, mismos que fueron derogados desde la publicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

#### Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones v Servicios de Radiodifusión por Suscripción.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones establece como parte de los considerandos para emitir este Reglamento, lo siguiente:

" .. La ARCOTEL, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de dicha Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONA TEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en dicho cuerpo legal; en aquellos aspectos que no se opongan a la LOT y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes mientras no sean expresamente derogados por la ARCO TEL ... "

Así también el Directorio en la Resolución emitida, estableció que los servicios se clasifican inicialmente en telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, por lo que legalmente amerita se emita los reglamentos o normas técnicas que correspondan para los diferentes servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, que describan las características para la prestación de carácter general de los siguientes servicios que se citan de manera ejemplificativa pero no limitativa: servicio móvil avanzado, la telefonía fija, portador, troncalizado, radiocomunicaciones, **valor agregado, acceso a Internet** entre otros; esto, toda vez que en dicho Reglamento define específicamente a los servicios de telecomunicaciones de **valor agregado y de acceso a Internet** por separado; por lo tanto al ser servicios distintos, sus regulaciones tienen que ser igualmente distintas.

Tómese en consideración que el Reglamento al que hacemos referencia define al Servicio de Valor Agregado como: "Provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportados en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija "; y al Servicio de Acceso a Internet como: "Es el servicio que permite a provisión del acceso a la red mundial Internet, por medio de las plataformas y redes de acceso implementadas para tal fin.". Por lo tanto, se evidencia claramente que no existe a la presente fecha un servicio denominado Servicio de Valor Agregado de Internet, sobre el cual la ARCOTEL pretende sancionara la Empresa Pública.

Ante lo indicado, se evidencia además que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones al haber expedido el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, el 11 de abril de 2016 y publicado en el registro Oficial 749 del 06 de mayo de 2016, **ha actuado de manera extemporánea** incumpliendo lo señalado en la transitoria quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De lo expuesto, se concluye que:

- No existe el servicio de telecomunicaciones denominado Servicio de Valor Agregado de Internet a partir de la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- El organismo de regulación y control no emitió la normativa regulatoria aplicable a cada uno de los servicios de telecomunicaciones en los plazos señalados por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; es decir, la ARCOTEL expidió el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción luego de **un año dos meses**, contraponiéndose a lo señalado en la transitoria quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- No emite las características, o índices de calidad correspondientes a los servicios de valor agregado y de acceso a internet, toda vez que los mismos son tratado de manera

*independiente el uno del otro; no existe a la presente fecha, conforme se ha analizado, un servicio que se denomine: **Servicio de Valor Agregado de Internet.***

- *La presunta infracción por la que pretende sancionar la ARCOTEL a la CNT EP se basa en una Resolución de Índices de Calidad de Servicio de Valor Agregado de Internet que se encuentra tácitamente derogada por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en función de la transitoria quinta, por lo tanto no es aplicable.*

**SEGUNDO: TÍTULO HABILITANTE DE LA EMPRESA PÚBLICA:**

*Sin perjuicio de lo señalado en el primer argumento de la CNT EP y, en el supuesto no consentido que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones considerara que el servicio de valor agregado de internet fuese igual al servicio de acceso a internet, contrario a lo demostrado fehacientemente de manera jurídica por parte de la Empresa Pública; la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se permite señalar que cumple con los índices de calidad establecidos por el regulador, toda vez que el título habilitante de la Empresa Pública indica que los índices de calidad serán controlados anualmente por la ARCOTEL.*

*Esto, toda vez que en base a las -Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, suscritas a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el Anexo F sobre las Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, en su artículo 5, numeral 5.1 se señala que:*

*" .. .El cumplimiento de los índices de calidad será controlado **anualmente** por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento..."*

*(La negrilla, y cursiva me pertenece)*

*De lo mencionado, me permito señalar que si bien los índices de calidad emitidos en por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (hoy ARCOTEL) en la resolución 216-09 CONATEL-2009 indican que el tiempo promedio de reparación de averías efectivas se mide de forma mensual, dicha forma de medición transgrede claramente lo señalado en el título habilitante suscrito a favor de la CNT EP.*

*Al respecto, la Empresa Pública estaría obligada a cumplir no solo lo establecido en el título habilitante, sino también los parámetros de calidad dispuesto en la Resolución No. 216-09 CONATEL-2009 de manera mensual. Por lo tanto, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones al realizar la verificación de cumplimiento del parámetro de calidad 4.5 "Tiempo promedio de reparación averías efectivas reparadas" de los meses de abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre y diciembre de 2015 estaría realizando la verificación del cumplimiento de manera mensual, omitiendo así lo dispuesto claramente en el Apéndice 1 del Anexo F de las Condiciones para la Prestación de Servicio de Valor Agregado de Internet, que señala que la verificación se realizará de manera anual.*

*En concordancia a lo indicado, el proceso que debió haber adoptado la ARCOTEL es, en principio establecer la definición de los servicios de telecomunicaciones acorde a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y si fuera el caso definir si el Servicio de Valor Agregado de Internet es igual al de acceso a Internet, con la finalidad de que en base a ello se establezca igualmente nuevos indicadores de calidad para ser aplicados y luego ser medidos a la CNT EP. Cuestión que no se ha efectuado de este modo ya que, la ARCOTEL omitió el cumplimiento y plazos establecidos en la Ley Orgánica de*

Telecomunicaciones y no ha realizado una definición precisa de lo que significa actualmente el servicio de valor agregado de Internet.

Por lo indicado, se concluye que:

- La CNT EP cumple con este indicador de calidad en apego a lo establecido en el Título Habilitante que señala un control anual del mismo.
- El regulador hace caso omiso lo señalado en el título habilitante a favor de la CNT EP, causando confusión a la Empresa Pública al no tener certeza de la medición de los parámetros de calidad en el servicio de valor agregado, en el parámetro de tiempo promedio de reparación de averías efectivas.
- Al evidenciarse la falta de claridad en la forma de medición del parámetro de calidad, no es procedente que la ARCOTEL pretenda sancionar a la CNT EP por incumplimientos no cometidos; además que se resalta lo indicado en acápite anterior de la no existencia a la presente fecha del Servicio de Telecomunicaciones denominado: Servicio de Valor Agregado de Internet.

### **TERCERO: ANÁLISIS DE AVERÍAS TÉCNICAS DE LOS MESES DE ABRIL Y DICIEMBRE 2015**

Con relación al procedimiento administrativo sancionador No ARCOTEL-CZ2-2016-0047, en el cual la ARCOTEL indica que la CNT EP no alcanzó el debido valor objetivo en el mes de abril y diciembre de 2015, se señala que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realiza un análisis técnico del índice de calidad "4. 5 tiempo Promedio de reparación de averías efectivas" como sustento al valor alcanzado en los meses de Abril y Diciembre del año 2015.

Para ello, a continuación se detalla el siguiente cuadro en donde se identifica el cumplimiento de los promedios de los valores objetivos históricos anuales de los años 2014 y 2015 del Servicio de Valor Agregado de Internet (denominado así en la Resolución No.216 09-CONATEL-2009 y tácitamente derogado con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones):

#### **Evolución Anual del indicador SVA**

	2014	2015
	26.00	24.82
	20.30	26.99
<b>Promedio anual (todos los meses)</b>	<b>23.88</b>	<b>21.44</b>

De la tabla descrita, es pertinente señalar que históricamente la CNT EP ha tenido inconvenientes para cumplir los índices de calidad del servicio de valor agregado internet (derogados por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones) en los meses de abril y diciembre por eventos climatológicos (época invernal), acontecimientos que son ajenos a la Empresa Pública.

De este modo, con relación a los factores externos que influyen en el cumplimiento de índices de calidad, es pertinente señalar sobre los casos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito establecido en las Condiciones Generales para la Prestación de los servicios de Telecomunicaciones suscritas a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones- CNT EP, que se detalla a continuación:

**" ...10.2 En el caso de existir situaciones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de Calidad la Empresa Pública deberá notificar a la SUPERTEL de acuerdo con lo descrito en los Anexos correspondientes ... "**

**(La negrita, cursiva y subrayado me pertenece)**

Con lo transcrito y una vez revisado y analizado el procedimiento administrativo sancionador No.CZ2-2016-0047, dentro de su análisis que realiza la ARCOTEL, omite lo establecido en el título habilitante a favor de la Empresa Pública, es decir que el regulador no tomó en cuenta siquiera los escenarios naturales suscitados en el año 2015, mismos que son eventos naturales que la CNT EP no puede predecir y que por defecto al ser de conocimiento público debieron ser previamente considerados y analizados por la ARCOTEL previo a emitir el procedimiento administrativo sancionador.

Ante lo indicado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP a continuación señala los eventos naturales suscitados en los meses de abril y diciembre del año 2015, que se insiste, debieron ser previamente considerados por la ARCOTEL:

**- Análisis del mes de Abril**

En el mes de Abril se presentaron lluvias intensas con tormentas eléctricas a nivel nacional que iniciaron desde el mes de marzo, la afectación de este evento tuvo repercusión principalmente en las provincias de Guayas y Pichincha lo cual generó un ingreso de 3000 averías más que el promedio mensual anual.

En el mes de análisis se remitió los justificativos correspondientes para 12214 reparaciones de telefonía fija en las provincias de Guayas, Pichincha, Los Ríos, Esmeraldas, Santo Domingo, El Oro, estas exclusiones fueron reportadas a ARCOTEL, lo que ratifica el impacto del temporal invernal sobre la red de CNT EP; impacto que de igual manera se señala debió ser previamente considerado por parte de la ARCOTEL para emisión de un procedimiento administrativo sancionador.

EL ORO	31.66
ESMERALDAS	30.54
GUAYAS	24.54
PICHINCHA	26.32

Cabe indicar que las regulaciones de seguridad y salud ocupacional vigentes en el país, impiden la ejecución de tareas en situación de riesgo (tormentas eléctricas) lo cual reduce el tiempo efectivo de trabajo durante el día.

Adicionalmente las tormentas eléctricas tienen impacto directo en los daños de equipos a causa de las variaciones de tensión llegando a dañar los mismos o a reiniciarlos a

*parámetros de fábrica perdiendo totalmente su configuración. Es preciso indicar que la responsabilidad de la adecuada instalación y aseguramiento de la red eléctrica es del cliente, lo cual en muchos casos son redes eléctricas sin ningún respaldo técnico.*

*Como soporte de lo antes indicado se señala que en el mes de abril, el 36.80% del total de las averías efectivas se debió a problemas por equipos quemados, la afectación por provincia fue la siguiente: Guayas 32.91%, Pichincha 56.04%, Santo Domingo de los Tsáchilas 46.34% del total de averías efectivas registradas en dichas provincias.*

*Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de abril fue del 59.29% del total de averías ingresadas, la distribución en las provincias fue la siguiente Guayas se registra un 66.07%, en Pichincha un 42.84% y en Santo Domingo de los Tsáchilas 53.58% reparaciones por esta causa.*

*De ello, se establece que una declaratoria de emergencia tiene por objetivo poner fin o remediar situaciones de gravedad, que obligan a intervenir en el orden constitucional, patrimonial fijando plazos.*

*En base a lo indicado, en los párrafos anteriores, es necesario señalar que para la provincia de Pichincha existieron eventos de carácter invernal a nivel de Distrito Metropolitano de Quito, produciéndose inundaciones, movimientos de masa y socavamientos en la base de relleno, es así la Alcaldía de Quito, mediante resolución de declaratoria de Emergencia 001 de fecha 20 de abril de 2015, resuelve declarar en emergencia las vías al ingreso al barrio Salvador Celi, (Parroquia Conocoto), Av. El Beaterio, Barrio Venceremos (Parroquia Turubamba), ingreso al barrio San Francisco de Miravalle (Parroquia Itchimbía), Puente peatonal de las calles Nicolás de Rocha y Río Cade, Barrio Asistencia Social (Parroquia Quitumbe), con la finalidad de prevenir, mitigar los riesgos a la población.*

*Así también, la Secretaria de Gestión de Riesgos, mediante resolución de Emergencia No.SGR-003-2015, de fecha 24 de marzo de 2016, resuelve declarar la alertar naranja en un área de 185 kilómetros cuadrados, de la vía Alóag - Santo Domingo, así como disponer a los comités de operaciones de Emergencia Provincial de la provincias del Cotopaxí, Santo Domingo de los Tsáchilas y Pichincha se mantenga el estado de alerta para realizar acciones inmediatas.*

*Por lo tanto, la CNT EP en base a las argumentaciones descritas en los párrafos anteriores, no puede controlar eventos naturales por lo que queda debidamente justificable lo señalado en el procedimiento administrativo sancionador en contra de la Empresa Pública.*

**- Análisis del mes de Diciembre:**

*A finales del mes de Noviembre se dio inicio al fenómeno natural de "El Niño" lo que produjo fuertes precipitaciones que ocasionaron deslaves e inundaciones a nivel nacional, por tal motivo se declaró alerta amarilla y estado de excepción en 17 provincias del país.*

*El estado de excepción (DECRETO 833-2015-nov-18) tuvo una duración de sesenta días a partir de la suscripción del decreto.*

**PRESIDENTE CONSTITUCIONAL DE LA REPÚBLICA****DECRETA:**

**Artículo 1.-** Declárese el estado de Excepción por la presencia del fenómeno denominado 'El Niño', en todo el territorio nacional, excepto en las provincias de: Tungurahua, Sucumbios, Orellana, Napa, Pastaza, Morena Santiago y Zamora Chinchipe.

**Artículo 2.-** Se dispone la movilización en las zonas que comprende la declaratoria de Excepción de que trata el artículo anterior, especialmente en los territorios descritos en el Anexo No. 1 de este decreto. De tal manera que todas las entidades de la Administración Pública Central e Institucional y los gobiernos seccionales autónomos de los indicados provincias y territorios, coordinaran sus esfuerzos con el fin de ejecutar las acciones necesarias e indispensables para la atención de estado de excepción por los efectos fenómeno denominado "El Niño".

**Artículo 3.-** El presente estado de excepción regirá durante sesenta días a partir de la suscripción de este decreto ejecutivo.

**Artículo 4.-** El Ministerio de Finanzas proporcionara los recursos suficientes para atender la situación de excepción.

**Artículo 5.-** Notifíquese esta declaratoria a la Asamblea Nacional y a la Corte Constitucional.

**Artículo 6.-** De la ejecución del presente Decreto Ejecutivo que entrará en vigencia desde la fecha de su expedición, sin perjuicio de su publicación en el Registro Oficial, encárguense todos los Ministros y Secretarios de Estado, en los ámbitos de su competencia.

Dado en el Palacio Nacional, en San Francisco de Quito, Distrito Metropolitano, a 18 de noviembre de 2015.

*El impacto producido a causa de este fenómeno se puede observar en el mes de diciembre, el 30.58% del total de las averías efectivas se debió a problemas de equipos quemados, la afectación por provincia fue la siguiente: Guayas 36.12%, Pichincha 43.47%, El Oro 30.82%, Esmeraldas 39.07%, Santo Domingo de los Tsáchilas 35.67% del total de averías efectivas registradas en dichas provincias.*

*Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de diciembre fue del 65.28% del total de averías ingresadas, la distribución en las provincias fue la siguiente: Guayas se registra un 60.85%, en Pichincha un 55.83%, El Oro 67.14%, Esmeraldas 45.70%, Santo Domingo de los Tsáchilas 63.99% reparaciones por esta causa.*

CAÑAR	31.2
EL ORO	56.43
ESMERALDAS	81.41
LOJA	28.54
LOS RIOS	29.22
PICHINCHA	27.51
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS	40.75

*En consecuencia, con la ocurrencia de los eventos de Fuerza mayor debidamente justificados y sustentados en las declaraciones de emergencia, a continuación se muestra la cantidad de averías de los servicios telefonía fija y del antes denominado Valor Agregado de Internet reportados en los meses del año 2015:*

73749	25615	99364
67049	25517	92566

*De los gráficos indicados, se puede observar el incremento de averías reportadas desde el mes de abril de 2015 a causa del inicio de la época invernal, eventos no previstos ya que en el mes de abril se registraron 73749 reclamos de telefonía fija y 25615 reclamos de Internet, siendo el mayor número de reclamos del año 2015; se debe tomar en cuenta que la CNT EP es una empresa multiservicios y que para los reclamos de telefonía fija e internet para ambos servicios, la CNT EP asigna la misma cantidad de recursos técnicos para solventar las averías,*

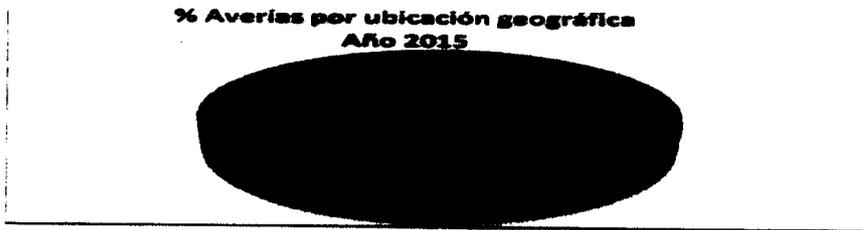
*En promedio en época no invernal, se registran reclamos tanto para telefonía fija como acceso a Internet en una cantidad aproximada de 90000, mientras que para los meses de análisis (abril y diciembre) se registraron valores sobre el promedio mensual.*

*En cuanto a la distribución geográfica de las averías, es preciso indicar que es un factor que determina el tiempo de atención de una avería ya que existen tiempos de desplazamiento que deben ser considerados al momento de atender un reclamo, sin embargo para el cálculo del indicador no existe discriminación del tipo de averías por zona geográfica sea esta urbana o rural. Las averías en zonas rurales ameritan viajes superiores a las cuatro (4) horas e implican sub utilizar los recursos ya que el desplazamiento se realiza por una o dos averías, lo cual incide en los tiempos de atención en las zonas urbanas.*

*Adicionalmente, el cumplimiento del indicador se ve afectado por los reportes de averías en horas nocturnas (18:00 pm a 7:00 am), periodo en el cual no es factible realizar la visita al domicilio del cliente, lo cual ocasiona que se tenga 13 horas muertas en estas reparaciones.*

HORA NOCTURNA	2579	10.07%	2450	9.60%
------------------	------	--------	------	-------

*A continuación, en los siguientes cuadros se muestra en porcentajes la distribución en zonas urbanas y rurales, de las averías atendidas en el año 2015:*



<b>Abril</b>	<b>27.02%</b>	<b>72.98%</b>
<b>Diciembre</b>	<b>26.92%</b>	<b>73.08%</b>



<b>Abril</b>	<b>67.25%</b>	<b>32.75%</b>
<b>Diciembre</b>	<b>64.51%</b>	<b>35.49%</b>

*De las estadísticas señaladas, cabe indicar que el cumplimiento de índices tiene relación con la cantidad de servicios que tiene una operadora, ya que la mayor parte de averías se deben a causas externas.*

*Hasta el mes de diciembre del año 2015 el servicio de valor agregado, ha tenido un crecimiento del 11.86% respecto al mes de diciembre 2014, lo cual implica incrementar recursos técnicos y administrativos para atender todos los servicios.*

2014	755395
2015	844991
<b>CRECIMIENTO A DIC 2015</b>	<b>11.865%</b>

Tabla. Crecimiento de servicios de valor agregado

*Así también, es necesario resaltar que el personal de soporte técnico atiende los productos y servicios de telefonía fija y acceso a Internet de CNT EP en las diferentes zonas operativas urbanas y rurales del país y como se señaló en párrafos anteriores, la atención en zonas rurales implica el desplazamiento de personal que afecta los tiempos de atención de clientes que se encuentran en zonas urbanas.*

*De lo antes analizado, se concluye que:*

- *Hay factores externos, no atribuibles a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones que imposibilitan alcanzar el valor objetivo del indicador de calidad para el servicio antes denominado servicio de valor agregado de Internet,*

mismos los cuales debieron ser considerados por la ARCOTEL previo a emitir cualquier pretensión de sanción a la CNT EP.

- La CNT EP justifica debidamente con las declaratorias de emergencia adjuntos, que los eventos naturales son ajenos al control de la Empresa Pública, por lo tanto, el regulador no debió emitir un procedimiento administrativo en contra de la CNTEP.
- El cumplimiento del indicador se ve afectado por los reportes de averías en horas nocturnas (18:00 pm a 7:00am), periodo en el que no es factible realizar la visita al domicilio del cliente, lo cual ocasiona que se tenga 13 horas muertas en estas reparaciones; datos que de igual manera debieron ser previamente considerados por el organismo de regulación y control.
- Las averías se presentan en diferentes zonas del país y haciendo referencia a las zonas rurales, éstas ameritan viajes superiores a las cuatro (4) horas que implican sub utilizar los recursos ya que el desplazamiento se realiza por una o dos averías.

Cuestión que tampoco ha sido considerado por la ARCOTEL previo a la pretensión de sanción a la Empresa Pública”.

#### **IV.- FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Los argumentos expuestos se fundamentan en las siguientes normas Constitucionales y Legales, así tenemos:

#### **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

**"Art. 76.-** En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...)

**1.-** Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, **garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.**

**2.-** **Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada"** (El poner negritas y subrayar me pertenece)

**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 de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra.

**l)** Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. **Los**

**actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos.** Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.

"Art. 82.- (...) El derecho a la **seguridad jurídica** se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes (...)" (El poner negritas y subrayar me pertenece)

"Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. **Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.**" (El poner en negritas y subrayar me pertenece)

"Art. 233.- **Ninguna servidora ni servidor público estará exento de responsabilidades por los actos realizados en el ejercicio de sus funciones, o por sus omisiones, y serán responsables administrativa, civil y penalmente por el manejo y administración de fondos, bienes o recursos públicos.**" (Lo subrayado y en negrita me pertenece)

## LEY DE ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

".. Quinta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, **los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones...**" (lo resaltado me corresponde)

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"... c. Registro de servicios.- Para la prestación de servicios portadores, operadores de cable submarino, segmento espacial, radioaficionados, **valor agregado**, de radiocomunicación, redes privadas y actividades de uso privado, espectro para uso determinado en bandas libres y los demás que determine la ARCOTEL..."

## REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSION POR SUSCRIPCION.

### "...DISPOSICIONES GENERALES

**Primera:** Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:

### "... DISPOSICIONES GENERALES

*Primera: Los servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción son inicialmente los siguientes:*

- Servicio Móvil Avanzado (SMA).
- Servicio de Telefonía Fija.
- Portador.
- Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV).
- Telecomunicaciones por Satélite.
- Transporte internacional.
- Valor Agregado.
- Acceso a Internet.
- Troncalizados.
- Comunales.
- Audio y video por suscripción.
- Otros que determine el Directorio de la ARCOTEL, previo informe de la Dirección Ejecutiva de dicha Agencia..."

<b>Denominación del servicio</b>	Valor Agregado
<b>Descripción o Caracterización del Servicio</b>	"Provisión de acceso a aplicaciones, contenidos o información, soportados en redes públicas de telecomunicaciones del servicio móvil avanzado o del servicio de telefonía fija"

<b>Denominación del servicio</b>	Acceso a Internet
<b>Descripción o Caracterización del Servicio</b>	"Es el servicio que permite a provisión del acceso a la red mundial de internet, por medio de las plataformas y redes de acceso implementadas para tal fin."

### **TÍTULO HABILITANTE: ANEXO F SOBRE LAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**

5.1 "... El cumplimiento de los índices de calidad será controlado **anualmente** por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento..."

10.2 "...En el caso de existir situaciones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de Calidad, la Empresa Pública deberá notificar a la SUPERTEL de acuerdo con lo descrito en los Anexos correspondientes ... "

#### **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 descargo presentados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

- **Se abstenga de sancionar a la CNT EP** por cuanto se ha demostrado que los eventos suscitados en los meses de abril y diciembre fueron por causas de fuerza mayor, incidentes ajenos al control de la Empresa Pública.
- **Se abstenga de sancionar a la CNT EP**, por cuanto se ha demostrado a la ARCOTEL, mediante argumentos reales que la Empresa Pública no ha infringido la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Toda vez que:

- Actualmente no existe el servicio denominado Servicio de Valor Agregado de Internet y la normativa regulatoria define dos servicios que son: Servicio de Valor Agregado y Servicio de Acceso a Internet.
  - ARCOTEL no emitió en el plazo de 180 días la normativa para la regulación de los servicios de telecomunicaciones, transgrediendo la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
  - La Ley Orgánica de Telecomunicaciones derogó a la normas señaladas por la Superintendencia de Telecomunicaciones (hoy ARCOTEL) entre las cuales está la resolución 216-09-CONATEL-2009, de los índices de calidad del servicio de valor agregado de Internet, servicio que como se ha señalado, a la presente fecha no existe.
  - ARCOTEL, mide los parámetros de índices de calidad de manera mensual, infringiendo lo señalado en el Título Habilitante del Anexo F sobre las Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, en el cual señala que su medición será de manera anual.
  - La CNT EP, en base a lo establecido en su Título Habilitante que hace referencia al control anual de índices de calidad del servicio de valor agregado de Internet que tácitamente fue derogado con la publicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ha demostrado irrefutablemente al organismo de regulación y control que cumple con los índices de calidad medidos de manera anual.
  - La CNT EP, ha demostrado que eventos naturales que no se encuentran bajo el control de la Empresa Pública han impedido el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio de valor agregado, en las provincias de Pichincha y Esmeraldas.
- **Se proceda a disponer el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047".**

### 3.2. PRUEBAS

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: "h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; **presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra**".

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

### **PRUEBAS DE CARGO**

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

1.- Con Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M, de 15 de junio de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, puso en conocimiento de la Unidad Jurídica, los resultados de los informes: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-205 de 17 de marzo de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el año 2015, por el permisionario del SAI CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, de 28 de junio de 2016.

3.- La razón de Notificación.

### **PRUEBAS DE DESCARGO**

1.- Contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, de 28 de junio de 2016, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, por parte del Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., ingresado mediante documento ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E, de 20 de julio de 2016.

2.- Documentación anexada en calidad de prueba, en el documento ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E, de 20 de julio de 2016.

### **3.3. MOTIVACIÓN**

#### **PRIMERO.- ANALISIS TECNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE CONTESTACION DEL PRESUNTO INFRACTOR**

Con memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0093-M, de 19 de agosto de 2016, el área Técnica de la Coordinación Zonal 2, presentó su informe analizando técnicamente la respuesta, que al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047 ha presentado el señor Cesar Regalado Iglesias, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; en lo principal dicho análisis manifiesta:

**"4. ANALISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2016-CZ2-047 INGRESADO CON TRÁMITE ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E.-"**

La operadora del SMA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. argumenta su respuesta principalmente en relación a la ocurrencia de eventos climatológicos propios de la época invernal, mismos que según señalan habrían provocado un incremento en el número de reclamos ingresados por sus usuarios del servicio de telefonía fija y acceso a internet durante los meses de abril y diciembre de 2015, a continuación se ejecutará el análisis técnico respectivo de cada uno de los argumentos presentados:

A) En la página 7 de la contestación presentada, la CNT EP manifiesta textualmente lo siguiente:

### Evolución Anual del indicador SVA

	2014	2015
<b>Apr</b>	<b>26.00</b>	<b>24.82</b>
<b>Dic</b>	<b>20.30</b>	<b>26.99</b>
<b>Promedio anual (todos los meses)</b>	<b>23.88</b>	<b>21.44</b>

De la tabla descrita, es pertinente señalar que históricamente la CNT EP ha tenido inconvenientes para cumplir los índices de calidad del servicio de valor agregado internet (derogados por a Ley Orgánica de Telecomunicaciones) en los meses de abril y diciembre por eventos climatológicos (época invernal), acontecimientos que son ajenos a la Empresa Pública.

...

Al respecto, se ha procedido con la revisión de los valores históricos alcanzados por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., desde el año 2011, en relación al parámetro de calidad 4.5 Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas (denominado así en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009), identificando los resultados mostrados a continuación:

Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas Trabaja 24 h	2011 <sup>1</sup>	2012 <sup>2</sup>	2013 <sup>3</sup>	2014 <sup>4</sup>	2015 <sup>5</sup>
Enero					
Febrero		40,25	38,75	34,75	38,00
Marzo					
Abril		45,00	39,00	35	24,00
Mayo					
Junio		37,50	38,00	35,4	35,00
Julio					
Agosto		38,00	38,00	38,00	38,00
Septiembre					
Octubre	40,74	38,00	38,00	35,5	33,00
Noviembre					
Diciembre	40,0	38,00	38,00	38,00	26,00
Promedio anual (todos los meses)					

**Tabla 1: Valores históricos alcanzados por la CNT E.P., desde el año 2011, en relación al parámetro de calidad 4.5 Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas (denominado así en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009)**

<sup>1</sup> Valores tomados de los reportes de calidad correspondientes al cuarto trimestre del año 2011, descargados en dicho año del SAAD de la operadora (no se cuenta con los reportes del primer, segundo y tercer trimestres de 2011).

<sup>2</sup> Valores tomados de los reportes de calidad remitidos por la CNT EP mediante Oficio GNN-GREG-04-08010-2012 de 13 de abril de 2012, GNN-GREG-04-1146-2012 de 13 de junio de 2012, GNN-GREG-03-1790-2012 y GNN-GREG-03-0102-2013 de 15 de enero de 2013.

<sup>3</sup> Valores tomados de la evaluación de los parámetros de calidad establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el año 2013, mediante INFORME DE CONTROL TÉCNICO No. IN-IRN-2014-0261.

Entre los meses de julio a septiembre de 2013, la CNT E.P. ha reportado 0 reclamos en el Formulario de Calidad SVA-INT-QoS-4.5 (Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas). Con el fin de verificar lo señalado se ha recurrido al reporte en bruto descargado del sistema de registro de incidencias denominado "Remedy", enviado por la CNT, mediante Oficio GNN-GREG-03-2405-2013 de 3 de diciembre de 2013, sin embargo se ha pedido verificar que en el mismo únicamente constan reclamos relacionados con los servicios y parámetros Direct To Home, enlace dedicado, facturación, falta, GPRS, internet móvil, telefonía fija, telefonía móvil, voz y datos y tráfico, por lo cual se procedió a solicitar vía telefónica la corrección del mencionado reporte, con el fin de obtener la información relacionada a internet fija, sin embargo, hasta el momento de suscripción del informe la información no fue entregada.

<sup>4</sup> Valores tomados de la evaluación de los parámetros de calidad establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el año 2014, mediante INFORME DE CONTROL TÉCNICO No. IN-IRN-2015-0131.

<sup>5</sup> Valores tomados de la evaluación de los parámetros de calidad establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el año 2015, mediante INFORME DE CONTROL TÉCNICO No. IT-C22-G-2016-0205.

Según se observa en los valores mostrados en la Tabla 1, en efecto, durante el mes de abril de cada año, se presentan los "Tiempos Promedio de reparación de averías efectivas" más altos, sin embargo, dicho comportamiento no se presenta para el mes de Diciembre, puesto que como se muestra existen valores más altos que los alcanzados en dicho mes. Finalmente es necesario considerar, que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. supera el valor máximo del indicador 4.5 Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas (denominado así en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009), durante todos los meses de los años 2011 (meses considerados), 2012 y 2013, gran parte del año 2014 y durante los meses de abril y diciembre de 2015, motivos por los cuales se considera que no necesariamente el incumplimiento del mencionado indicador guarda relación únicamente con la ocurrencia de factores externos como los eventos climatológicos propios de la época invernal.

**B) En la página 8 de la contestación presentada, la CNT EP manifiesta textualmente lo siguiente:**

“ ...

*Adicionalmente las tormentas eléctricas tienen impacto directo en los daños de equipos a causa de las variaciones de tensión llegando a dañar los mismos o a reiniciarlos a parámetros de fábrica perdiendo totalmente su configuración. Es preciso indicar que la responsabilidad de la adecuada instalación y aseguramiento de la red eléctrica es del cliente, lo cual en muchos casos son redes eléctricas sin ningún respaldo técnico.*

*Como soporte de lo antes indicado se señala que en el mes de abril, el 36.80% del total de las averías efectivas se debió a problemas por equipos quemados, la afectación por provincia fue la siguiente: Guayas 32.91%, Pichincha 56.04%, Santo Domingo de los Tsáchilas 46.34% del total de averías efectivas registradas en dichas provincias.*

*Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de abril fue del 59.29% del total de averías ingresadas, la distribución en las provincias fue la siguiente Guayas se registra un 66.07%, en Pichincha un 42.84% y en Santo Domingo de los Tsáchilas 53.58% reparaciones por esta causa.*

...”

*Al respecto, se ha procedido con la verificación de lo señalado a partir de la información entregada mediante Oficio No. GNRI-GREG-03-1146-2015, emitido en respuesta al requerimiento realizado mediante Oficio No. ARCOTEL-CZ2-2015-0127-OF, en el cual la CNT EP incluye los documentos denominados Formulario SVA 4.5-abr 2015.xlsx, Formulario SVA 4.5-may 2015.xlsx y Formulario SVA 4.5-jun 2015.xlsx, los cuales contienen el registro de los reclamos correspondientes al parámetro en cuestión, información que fue tomada como base para la ejecución del informe IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015 (cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el segundo trimestre del año 2015), identificando lo mostrado en la tabla a continuación:*

TIPO DE AVERÍA / DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN	NÚMERO DE AVERÍAS POR TIPO	PORCENTAJE DEL TOTAL
CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX		
CAMBIO DE SPLITTER		
MODEM DESCONFIGURADO		
REPARACIÓN CONFIG. MODEM XDSL/WIMAX		
RESETEO DE EQUIPO		

**Tabla 2: Detalle de reclamos según documento denominado Formulario SVA 4.5-abr 2015.xlsx**

*En el texto citado la operadora señala que en el mes de abril, el 36.80% del total de las averías efectivas se debió a problemas por equipos quemados, lo cual guarda relación con el porcentaje de averías presentadas para el tipo “CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX” presentado en la Tabla 2, sin embargo es necesario considerar que la operadora en su Formulario SVA 4.5-abr 2015.xlsx, no presenta información alguna que haga presumir o afirmar que los cambios de módem sean debido a que el equipo terminal se haya quemado, puesto que es posible la existencia de muchos motivos de daño para proceder conforme lo señalado por la operadora.*

Adicionalmente, según se puede observar existen 533 averías del tipo "MODEM DESCONFIGURADO", lo cual representa un 2,08% del total, en contraste a lo señalado por la operadora: "Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de abril fue del 59.29% del total de averías ingresadas".

Considerando que el tipo de avería "REPARADO CONFIG MODEM XDSLWIX" (Ver Tabla 2), representa un 59,29% del total de averías presentadas durante el mes de abril de 2015, se asume que este es el tipo de avería al que se refiere la operadora en el texto citado, sin embargo es necesario considerar, que si bien la operadora en su Formulario SVA 4.5-abr 2015.xlsx, presenta varios tipos de averías relacionadas con desconfiguración del módem, no se especifica que la causa de las mismas sea una variación eléctrica.

Sobre la base de los aspectos manifestados se considera que los argumentos presentados por la operadora en este ítem no son claros.

C) En las páginas 9 y 10 de la contestación presentada, la CNT EP manifiesta textualmente lo siguiente:

"...

El impacto producido a causa de este fenómeno se puede observar en el mes de diciembre, el 30.58% del total de las averías efectivas se debió a problemas de equipos quemados, la afectación por provincia fue la siguiente: Guayas 36.12%, Pichincha 43.47%, EL Oro 30.82%, Esmeraldas 39.07%, Santo Domingo de los Tsáchilas 35.67% del total de averías efectivas registradas en dichas provincias.

Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de diciembre fue del 65.28% del total de averías ingresadas, la distribución en las provincias fue la siguiente: Guayas se registra un 60.85%, en Pichincha un 55.83%, El Oro 67.14%, Esmeraldas 45.70%, Santo Domingo de los Tsáchilas 63.99% reparaciones por esta causa.

..."

Al igual que en el punto anterior, se ha procedido con la verificación de lo señalado a partir de la información entregada mediante Oficio No. GNRI-GREG-03-0133-2016 de 25 de enero de 2016, en respuesta a la solicitud realizada por la ARCOTEL mediante Oficio No. ARCOTEL-CZ2-2016-0009-OF, en el cual la CNT EP incluye los documentos denominados Formulario SVA 4.5-oct 2015.xlsx, Formulario SVA 4.5-nov 2015.xlsx, Formulario SVA 4.5-dic 2015.xlsx, Copia de Reparaciones cumplidas SVA Octubre.xlsx, Copia de Reparaciones cumplidas SVA Noviembre.xlsx y Copia de Reparaciones cumplidas SVA Diciembre.xlsx, los cuales contienen el registro de los reclamos correspondientes al parámetro en cuestión, información que fue tomada como base para la ejecución del informe IT-CZ2-C-2016-0162 (cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante el cuarto trimestre del año 2015) de 29 de febrero de 2016, identificando lo mostrado en la tabla a continuación:

TIPO DE AVERÍA	CANTIDAD DE AVERÍAS	Porcentaje
CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX		
AMODO DE SP... ..		
REPARADO CONF... ..		
REPARADO CONF... ..		
REPARADO CONF... ..		

Tabla 3: Diagrama de repámas según documento denominado Formulario SVA 4.5-dic 2015.xlsx

En el texto citado la operadora señala que en el mes de diciembre, el 30.58% del total de las averías efectivas se debió a problemas por equipos quemados, lo cual guarda relación con el porcentaje de averías presentadas para el tipo “CAMBIO DE MODEM XDSL/WIMAX” presentado en la Tabla 3, sin embargo es necesario considerar que la operadora en sus documentos Formulario SVA 4.5-dic 2015.xlsx y Copia de Reparaciones cumplidas SVA Diciembre.xlsx, no presenta información alguna que haga presumir o afirmar que los cambios de módem sean debido a que el equipo terminal se haya quemado, puesto que es posible la existencia de muchos motivos de daño para proceder conforme lo señalado por la operadora.

Adicionalmente, según se puede observar existen 581 averías del tipo “MODEM DESCONFIGURADO”, lo cual representa un 2,28% del total, en contraste a lo señalado por la operadora: “Con respecto a averías por modem desconfigurado por variaciones eléctricas, en el mes de diciembre fue del 65.28% del total de averías ingresadas”.

Considerando que el tipo de avería “REPARADO CONFIG MODEM XDSL/WIX” representa un 65,28% del total de averías presentadas durante el mes de diciembre de 2015, se asume que este es el tipo de avería al que se refiere la operadora en el texto citado, sin embargo es necesario considerar, que si bien la operadora en sus documentos Formulario SVA 4.5-dic 2015.xlsx y Copia de Reparaciones cumplidas SVA Diciembre.xlsx, presenta varios tipos de averías relacionadas con desconfiguración del módem, no se especifica que la causa de las mismas sea una variación eléctrica.

Sobre la base de los aspectos manifestados se considera que los argumentos presentados por la operadora en este ítem no son claros.

D) En las páginas 10 y 11 de la contestación presentada, la CNT EP manifiesta textualmente lo siguiente:

“... ”

En cuanto a la distribución geográfica de las averías, es preciso indicar que es un factor que determina el tiempo de atención de una avería ya que existen tiempos de desplazamiento que deben ser considerados al momento de atender un reclamo, sin embargo para el cálculo del indicador no existe discriminación del tipo de averías por zona geográfica sea esta urbana o rural. Las averías en zonas rurales ameritan viajes superiores a las cuatro (4) horas e implican sub utilizar los recursos ya que el desplazamiento se realiza por una o dos averías, lo cual incide en los tiempos de atención en las zonas urbanas.

Adicionalmente, el cumplimiento del indicador se ve afectado por los reportes de averías en horas nocturnas (18:00 pm a 7:00 am), periodo en el cual no es factible realizar la

visita al domicilio del cliente, lo cual ocasiona que se tenga 13 horas muertas en estas reparaciones.

..."

Al respecto de los argumentos relacionados con los tiempos de atención de la avería según la distribución geográfica, es necesario considerar que en la normativa no se encuentra estipulada ninguna consideración al respecto.

En relación a los tiempos de reparación para averías presentadas en horas nocturnas, es necesario considerar la definición del "PARÁMETRO DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET", incluida en el Anexo 4 de la Resolución 216-09-CONATEL-2009, misma que se cita textualmente a continuación:

#### **"DEFINICIÓN**

*Tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al proveedor del servicio hasta la reparación de la misma."*

*Sobre la base de lo señalado, no es factible para este Organismo de Regulación y Control el dejar de considerar las "horas muertas" manifestadas por la operadora en su contestación."*

#### **5. CONCLUSIONES.-**

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que la operadora del Servicio Móvil Avanzado CNT E.P., no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, debido a los siguientes aspectos:

- La CNT E.P. supera el valor máximo del indicador 4.5 Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas (denominado así en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009), durante todos los meses de los años 2011 (meses considerados), 2012 y 2013, gran parte del año 2014 y durante los meses de abril y diciembre de 2015, motivos por los cuales se considera que no necesariamente el incumplimiento del mencionado indicador guarda relación únicamente con la ocurrencia de factores externos como los eventos climatológicos propios de la época invernal.

- La operadora señala que en los meses de abril y diciembre de 2015, un alto porcentaje de las averías efectivas reportadas se debió a problemas por equipos quemados y desconfiguración de módems por variaciones eléctricas, sin embargo es necesario considerar que la operadora en la documentación presentada por petición de la ARCOTEL en los controles trimestrales realizados durante el año 2015 y 2016, no especifica las causas de ocurrencia de las mismas y menos aún que se hayan debido a los motivos expuestos en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047.

- Finalmente la operadora del SMA presenta argumentos relacionados con la consideración de tiempos de atención de las averías según la distribución geográfica así

como la discriminación de las llamadas "horas muertas" en los casos en los que las averías son reportadas en horas nocturnas, manifiesto que no es posible considerar por este Organismo de Regulación y Control tomando en cuenta lo señalado en la normativa vigente para el control del servicio de acceso a internet (Servicio de Valor Agregado según Resolución 216-09-CONATEL-2009). "

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

Contando con la comparecencia de la debida representación legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P; y, las demás constancias actuadas en el procedimiento, se debe considerar lo siguiente:

El presente procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra I), de la Constitución de la República que expresa: "**Art. 76.- [Garantías básicas del derecho al debido proceso].-** 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: 7. El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: I) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados."

a.- La comparecencia de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, y la documentación anexa, que incluye, tres documentos denominados "Resolución de Emergencia No. SGR-003-2015, de 24 de marzo de 2015", emitido por la Secretaria de Gestión de Riesgos; Resolución de Declaratoria de Emergencia No.001, de 13 de abril de 2015, emitido por el Municipio del de Distrito Metropolitano de Quito y Decreto Ejecutivo No. 833, de 18 de noviembre de 2015, emitido por el Presidente Constitucional de la República. Ninguno de estos tres elementos, justifica el caso fortuito o fuerza mayor, esbozado por la empresa pública. En el caso del Decreto 833 el Presidente de la República decreta "El estado de excepción por la presencia del fenómeno denominado El Niño, en todo el territorio nacional...", disponiendo la movilización en las zonas que comprenden la declaratoria de excepción, con una temporalidad de 60 días, que comprende el período entre el 18 de noviembre de 2015, al 18 de enero de 2016; del análisis de la Tabla 1 del Informe IT-CZ2-AA-2016-005, se desprende que en el mes de noviembre de 2015, el parámetro 4. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, se encuentra dentro de los rangos normales; por otra parte, la Resolución de Declaratoria de Emergencia No.001, hace referencia a una declaración de emergencia que abarca a cuatro vías alternas del Distrito Metropolitano de Quito que no guardan relación alguna con el caso fortuito o fuerza mayor invocados; y finalmente, la Resolución de Emergencia No. SGR-003-2015, basada en un informe de la precipitación pluviosa durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 23 de marzo de 2015, se decreta una alerta naranja en un área sub-urbana (185 km<sup>2</sup>) del sector rural denominado La Palma, de la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas, meses en los cuales, de acuerdo al análisis de la Tabla 1 del Informe IT-CZ2-AA-2016-005, el parámetro 4. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, se encuentra dentro de los rangos normales.

b.- No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.

c.- Es necesario, previo a tomar la resolución que corresponda, considerar las siguientes disposiciones constitucionales:

El Art. 11, declara: "**El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:** (...) 9. **El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.** El Estado, sus delegatarios, **concesionarias** y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares **por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones** de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos.

El numeral 1 del artículo 83, dispone que: "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. **Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente**".

"**Art. 226.-** Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."

"**Art. 261.-** El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones".

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

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

d.- Como derivación de lo anterior, la documentación obrada dentro del presente procedimiento administrativo sancionador demuestra que a partir de los resultados de los informes: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-205 mediante Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, en este punto es importante precisar lo que claramente determina la Disposición Transitoria Quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: *"Quinta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro del plazo de ciento ochenta días contados a partir de la publicación en el Registro Oficial de la presente Ley, adecuará formal y materialmente la normativa secundaria que haya emitido el CONATEL o el extinto CONARTEL y expedirá los reglamentos, normas técnicas y demás regulaciones previstas en esta Ley. En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."* (Lo resaltado y subrayado me pertenece).

e.- La defensa de la CNT EP, asume que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones implícitamente ha derogado a la **Resolución 216-09-CONATEL-2009**, de fecha 29 de julio de 2009, ya que la mencionada Resolución contiene los Parámetros de Calidad para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet; y a su decir, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida en febrero de 2015, solo cita entre otros a un servicio denominado de valor agregado, y la resolución mencionada en cambio hace deferencia a un servicio de valor agregado de Internet; es necesario indicar que la CNT EP, entregó toda la información referente a las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, sin hacer objeción alguna en referencia a la denominación del servicio; de igual manera en las visitas trimestrales, correspondientes al año 2015, reseñadas en los Informes Técnicos IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-205; el personal de la CNT EP, ha hecho entrega tanto de los formularios trimestrales de calidad, en cumplimiento de la referida resolución; así como, de los registros fuente que constituyen documento base de los mismos; sin hacer reparos en la denominación del control; sumado al hecho de que con Resolución 06-03-ARCOTEL-2016, de 28 de marzo de 2016, fruto de la expedición de las resoluciones: 04-03-ARCOTEL-2016 y 05-03-ARCOTEL-2016, con las que se emitieron: el "Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico"; y, el "Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción." respectivamente, se derogaron resoluciones y reglamentos, entre los cuales no consta la Resolución 216-09-CONATEL-2009; por lo que la misma mantiene su vigencia.

f.- Por otra parte; y, respecto de los resultados de los informes técnicos IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-205 mediante Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio

de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, se debe resaltar que los mismos se obtuvieron conforme lo señala el título habilitante suscrito a favor de la CNT EP, es decir la verificación realizada por los técnicos de la Coordinación Zonal 2, corresponde a un control anual (medición mensual de cada parámetro) desde enero a diciembre de 2015, y no constituye resultados de un control mensual, como en forma equivocada ha sustentado la expedientada, tanto en su escrito de contestación como en la Audiencia de Alegatos dentro del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CA2-2016-004; de igual forma la mentada justificación atribuida a factores de carácter climatológicos, sin determinar el CASO FORTUITO o FUERZA MAYOR invocados, ha sido debidamente rebatida en el ámbito técnico, determinando que la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no demuestra en modo alguno los motivos por los cuales no alcanzó los valores objetivos del parámetro de calidad 4,5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas durante los meses de abril y diciembre del año 2015.

g.- El hecho infractor, al no haber sido rebatido, ni desvirtuado, en la intervención y aporte de pruebas de descargo aportadas por la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZ2-2016-0047; que sumados al aval de presunción de responsabilidad y legitimidad de la que gozan los actos de administración como son los informes técnicos practicados en el ámbito técnico, adecúan el hecho, a la inobservancia de obligaciones claramente determinadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, específicamente en su artículo: **Art. 24.- "Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: ...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.*", lo cual se subsume en la infracción tipificada en el mismo cuerpo Legal: "**Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.**".

#### **ANÁLISIS DE REINCIDENCIA**

De la revisión de los archivos de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, no existen procedimientos administrativos sancionatorios con identidad de causa y efecto, durante los nueve meses anteriores al inicio del presente procedimiento.

#### **ATENUANTES Y AGRAVANTES**

Los hechos fácticos respecto de la expedientada la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., no permiten considerar ninguna circunstancia atenuante, además de la no reincidencia, que permita regular la sanción correspondiente; por otra parte tampoco se evidencia circunstancias agravantes que considerar.

Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, se debe tomar en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en el presente caso del análisis del procedimiento y de la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones de la ARCOTEL, se desprende que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento administrativo sancionador; con lo cual tiene una circunstancia atenuante a su favor, en tanto que como agravantes, no se configura ninguna de las señaladas en el artículo 131 de la Ley

Para establecer la multa económica a imponerse se debe tomar en cuenta el valor que por el rubro SVA, declaró la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, correspondiente al ejercicio económico 2015, que asciende a la cantidad de 244'694.494,00 USD (DOSCIENTOS CUARENTA Y CUATRO MILLONES SEISCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA Y CUATRO MIL DÓLARES CON 00/100), valor con el cual se debe proceder conforme lo prevé el artículo 121 de la LOT, obteniendo la media que corresponde a una multa para la sanción de segunda clase, que se calcula en la media del rango de 0.031% al 0.7%, del monto de la referencia, en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, por lo que se resta la parte proporcional del valor medio de la multa, con lo que se obtiene que el valor de multa asciende a CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES 87/100. (USD. \$ 111.641,87)

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

#### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** el Informe Técnico constante en el Memorando Nro.ARCOTEL-CZO2-2016-0093-M, de 19 de agosto de 2016 e Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0009, de 21 de septiembre de 2016, emitido por las áreas Técnica y Jurídica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR** que la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con RUC. 1768152560001, no ha justificado ni desvirtuado, el incumplimiento a los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5., Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015, correspondientes a los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que se configura el hecho infractor, imputado en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura ARCOTEL-CZ2-2016-0047, lo cual se constituye en una infracción prescrita en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta: "**Artículo 118.- Infracciones de segunda clase.(...)**b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones."

**Artículo 3.- IMPONER** a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., la sanción económica prevista en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el valor de USD CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES 87/100. (USD. \$ 111.641,87), valor que deberá ser cancelado en el área de Gestión de Apoyo en territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, 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 procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.- DISPONER** a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con RUC 1768152560001, que cumpla con las obligaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, normativa inherente, y demás disposiciones emitidas por la autoridad competente

**Artículo 5.- INFORMAR** a la administrada que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones a través de Recurso de Apelación, ante la señora Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.

**Artículo 6.- NOTIFICAR** a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con RUC1768152560001, con la presente resolución, en su domicilio ubicado la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, de la ciudad de Quito.

Notifíquese y cúmplase.-

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 26 días del mes de septiembre de 2016.



Ing. Roberto Fernando Moreano Viteri  
**COORDINADOR ZONAL 2**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 Dr. Williams Peña Tituaña Especialista Jurídico	 Abg. Eduardo Carrión Supervisor Institucional	 Ing. Raúl Avilés Director Técnico