

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2017-005

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL-

ING. ROBERTO 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 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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de 1 de junio de 2011.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2016-0162-M de 07 de octubre de 2016, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, puso en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado, relacionado con el reclamo presentado por la señorita Susana Suárez.

En el Informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, determinó entre otros aspectos, lo siguiente:

"(...)

3.-ANÁLISIS:

/



Denuncia

La usuaria Susana Jahel Suárez Hidalgo con cédula de identidad 1712145372 (Nro telefónico 0999708708), manifestó a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones su reclamo contra la CNT; señalando que contrató un plan de Voz y Datos que ofrecía WhatsApp y Facebook ilimitado; sin embargo, al terminarse los minutos y megas de su plan, las redes sociales antes mencionadas, también dejaron de funcionar y al comunicarse por teléfono con atención al usuario de la Empresa Pública le indicaron que al terminarse los datos únicamente se tiene 1000 MB más para la navegación en estas redes Sociales.

Con Oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266- OF^{\dagger} de 20 de junio de 2016 esta Agencia solicitó a CNT EP lo siguiente:

- Se indique el plan contratado por la Srta. Susana Suárez.
- El número de oficio con el cual se notificó a esta Agencia y la copia del contrato de servicio firmado con el cliente.
- Las facturas de la Srta. Susana Suárez, correspondientes al período comprendido de marzo de 2016 a junio de 2016.
- Los detalles de la facturación de los meses de marzo de 2016 a junio de 2016.
- Se indique las razones por las cuales la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook al terminar su paquete de datos.
- Se explique si los planes que fueron contratados con la oferta de redes sociales libres tienen un máximo de megas para la navegación.
- Se explique lo señalado por atención al usuario a la Srta. Suárez respecto al reclamo y remitir la grabación del mismo."
 (...)

c) <u>Contrato firmado</u>

La Empresa Pública no remitió a esta Agencia el Contrato de la Srta. Susana Suárez, solicitado con Oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016. Lo remitido por la Empresa Pública ante el pedido de la ARCOTEL, fue únicamente la autorización del débito² que se observa a continuación: (...).

• Con correo electrónico de 11 de agosto de 2016, la ARCOTEL solicitó nuevamente la copia del contrato de servicio firmado con el cliente. (...)

Como respuesta la CNT EP envía el correo electrónico de 24 de agosto de 2016; sin embargo, no remitió la copia del contrato de servicio firmado con el cliente. (...)

Mediante correo electrónico del 25 de agosto de 2016, esta Agencia solicitó por tercera vez a la CNT EP, que remita el contrato de servicios y la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la Empresa Pública; sin embargo, hasta el 01 de septiembre de 2016 que se realizó el presente informe, la Empresa Pública no remitió dicha información. (...)

4. CONCLUSIONES:

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf, 2272180



"(...)

- La Empresa Pública CNT EP. no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), el Contrato de Servicios firmado por la Srta. Susana Suárez, que fue solicitado mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016.
- La CNT EP. no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la Empresa Pública para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales(Facebook y WhatsApp), información que fue solicitada mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11y 25 de Agosto de 2016.

(...)"

1.3 ACTO DE APERTURA

El 11 de enero de 2017, esta Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el **Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001**, notificado con sus anexos a la Empresa pública CNT EP **el 11 de enero de 2017**, conforme se desprende de la certificación constante en el memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-0029-M de 12 de enero de 2017; y, adicionalmente, el 12 de enero de 2017, esta Coordinación Zonal 2 procedió a notificar en legal y debida forma a la empresa pública CNT EP, con el Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-A-2017-0001 de 10 de enero de 2017.

En el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 se puso en conocimiento de la empresa pública CNT EP, el resultado de las actividades de control, el cual se encuentra claramente detallado en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016; con base en el cual, mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-A-2017-0001 de 10 de enero de 2017, se estableció la procedencia de iniciar el presente procedimiento administrativo sancionador en su contra, en el cual se relacionan los Fundamentos de Hecho determinados en el citado Informe Técnico con los Fundamentos de Derecho, y se transcriben las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias cuyo cumplimiento habría sido inobservado con la conducta de la expedientada.

En el nombrado Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 se manifestó en lo principal lo siguiente:

"(...) De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los **principios constitucionales**, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, **regularidad**, continuidad y calidad.

Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los,



correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápites que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de prestar el servicio público de telecomunicaciones autorizado de forma regular, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales y con sustento en lo expuesto, el área técnica de la ARCOTEL ha procedido a realizar el control respectivo y a elaborar el Informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado, en el que se concluye, entre otros aspectos lo siguiente:

"La operadora CNT EP. no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), el Contrato de Servicios firmado por la Srta. Susana Suárez, que fue solicitado mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016.

La CNT EP. no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales (Facebook y WhatsApp), información que fue solicitada mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016 (...)".

De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constituye obligación de la empresa pública proporcionar en forma exacta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el ámbito de sus competencias; por lo que, de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad en la comisión del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007, la Empresa Pública podría incurrir en la infracción administrativa de primera clase, letra b), número 7, que consiste en suministrar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que haya solicitado, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia (...)."

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

"Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una



potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.".

- "Art. 261.- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)".
- "Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley." (Lo resaltado me pertenece)
- "Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación."

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

- "Artículo 116.- 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.- 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. (...)".
- "Artículo 142.- 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.".

"Artículo 144.- 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 contendidos. (...)".
- "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 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."

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf. 2272180



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 Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C (10 de agosto de 2016), se establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

Disposiciones específicas:

(...)

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

 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 iniciar, sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre procedimientos administrativos sancionadores.

2.2 PROCEDIMIENTO

El artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala: "Potestad sancionadora.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador. El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor."

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf, 2272180



Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en acatamiento y observancia de las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

En la tramitación de la causa y con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2017-0001, se ha procedido a notificar al Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP; mismo que ha comparecido y dado contestación, dentro del término establecido por la ley para hacerlo. Por otra parte, se debe resaltar que en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador se han respetado los términos determinados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y se han 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

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

a) Infracción

"Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.- (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 7. Suministrar al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que estos hayan solicitado, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y sus reglamentos. (...) (Lo subrayado y resaltado me pertenece).

b) Sanción

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

"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 correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: (...). a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...)".

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

"Artículo 130.- Atenuantes.-

M



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

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

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

"Artículo 131.- Agravantes.-

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

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

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1 CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El señor Enrique Arosemena Robles en calidad de Gerente General de la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, conforme acredita con la copia del nombramiento que acompaña, contestó al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, mediante Oficio No. 20170147 de 2 de febrero de 2017, ingresado en la Agencia con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E del 02 de febrero de 2017, señalando entre otros aspectos, y en lo principal, lo siguiente:

"(...)

- III.- ARGUMENTOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.
- I. EN CUANTO A LOS FUNDAMENTOS DE HECHO DE LA ARCOTEL
- 1.1. OFICIO No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF y ACTO DE APERTURA



Los fundamentos de hecho contenidos en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0001, han indicado que la operadora CNT EP, no ha dado contestación satisfactoria al oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-0F de 20 de junio de 2016.

Al respecto de lo indicado en el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ02 -2017-0001, como en el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, se señala que la CNT EP si dio contestación al oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0226-0F de 20 de junio de 2016, el 8 de julio de 2016 mediante oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, ingresado a la ARCOTEL con número de trámite ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E.

Tal es así que, la CNT EP, remitió al Director de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, en medio magnético CD lo siguiente:

- Aceptación del cambio de plan.
- Facturas correspondientes a los meses de marzo a junio de 2016.
- Detalle de facturación de los meses de marzo a junio de 2016.
- Informe sobre las rezones (sic) por lo que la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook y la explicación si los planes contratados con redes sociales tienen un máximo de megas para la navegación.
- Adicionalmente se indicó que el plan contratado por la Srta. Susana Suárez mantiene un plan activo denominado "PLAN CONTROLADO DATOS+VOZ 3", cuyas tarifas vigentes a la fecha del reclamo fueron notificados por la Operadora mediante oficio No. GNRI-GREG-04-0635-2016, y actualizado con el oficio No. GNRI-GREG-04-1004-2016.

De lo señalado por el Coordinador Zonal 2, se rechaza lo indicado en el apartado c) Contrato firmado del informe IT-CCDS-CT-2016-007 como del Acto de Apertura de sus fundamentos de hecho que obra a fojas 2/10 al indicar lo siguiente: "... Lo remitido por la operadora ante el pedido de la ARCOTEL, fue únicamente la autorización del débito..."

El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, hace mal en indicar en su informe IT-CCDS-CT-2016-007 que la CNT EP no remitió lo solicitado en el oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-0F de 20 de junio de 2016, lo cual es falso ya que la Operadora remitió la información solicitada en el oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 el 8 de julio de 2016.

Sobre este particular CNT EP, señala que el Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, no realizó una correcta valoración de los documentos adjuntos en el CD enviado el 8 de julio de 2016, indicando que únicamente ha sido ingresada la autorización de débito, lo cual nuevamente se enfatiza que no es verdad, lo señalado en su informe.

En este sentido se solicita al Coordinador Zonal 2 proceda nuevamente a realizar la valoración del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 de 8 de julio de 2016 como del CD adjunto al mismo en el cual consta lo solicitado por la Dirección Técnica de Control del Servicio de Telecomunicaciones.

Solicitud que además se enmarca dentro del Código Orgánico General de Procesos, publicado en el Registro Oficial Suplemento 506 de 22 de mayo de 2015, y en cuyo artículo 164 inciso segundo lo siguiente:



"<u>La prueba deberá ser apreciada en conjunto</u>, de acuerdo con las reglas de la sana crítica, dejando a salvo las solemnidades prescritas en la ley sustantiva para la existencia o validez de ciertos actos.

La o el juzgador tendrá obligación de expresar en su resolución, la valoración de todas las pruebas que le hayan servido para justificar su decisión."

(Lo subrayado me pertenece)

1.2. CORREOS ELECTRÓNICOS DE 11 DE AGOSTO Y 25 DE AGOSTO DE 2016

En cuanto al correo de 11 de agosto de 2016 se evidencia que la ARCOTEL a través de la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, solicitó a la CNT EP:

- "El contrato completo (incluido los anexos que detallen las condiciones de Servicio o Cambio de Plan)
- La grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez al Servicio de Atención al Usuario de CNT EP para ingresar su reclamo.".

Del requerimiento realizado por la ARCOTEL en el correo electrónico que antecede, me permito señalar lo siguiente:

1. Del contrato completo solicitado por la ARCOTEL, la CNT EP no se ha despreocupado de los requerimientos de su autoridad, por el contrario ha realizado una búsqueda del documento requerido, obteniendo como resultado el contrato suscrito entre la Empresa Pública y la Srta. Susana Suarez; y, una vez que el mismo que fue hallado, se procedió a remitir a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, mediante correo electrónico de 30 de enero de 2017, el cual se adjunta para su conocimiento.

Tal es así que, adjuntamos a la presente contestación el contrato de adhesión debidamente suscrito por la cliente Srta. Susana Suárez, mismo el cual (sic) se presenta con el fin de desvirtuar el hecho de la presunta infracción de la cual ha sido objeto la CNT EP. Esto, a su vez haciendo hincapié en lo establecido en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

2. En cuanto a la grabación solicitada en el mismo correo electrónico, es menester indicarle al usted señor Coordinador Zonal 2 que mediante el correo electrónico de contestación efectuados (sic) por la CNT EP, se indicó de manera clara que: "... una vez revisados los sistemas de la CNT EP, se ha verificado que la cliente no posee reclamos ingresados ...".

Por lo expuesto, la CNT EP en cumplimiento al artículo 24 numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, indicó y envió a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones lo siguiente: "... la grabación mediante la cual la CNT EP se ocupó de brindarle al cliente la explicación necesaria para efectos de forma de consumo de su plan."

Adicionalmente cabe indicarle a usted señor Coordinador Zonal 2 que entre las obligaciones que tiene CNT EP, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como en el Título Habilitante otorgado a favor de la CNT EP, existe la obligación de la empresa pública para el registro, atención y gestión de los reclamos, en cuyo caso para efectos del ingreso del reclamo que deseara efectuar

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf, 2272180



cualquier cliente, éste debe contener al menos lo siguiente: nombre de usuario, motivo del reclamo o queja, el resultado y tiempo de solución. De esta manera, se justifica fehacientemente el hecho antes indicado por la CNT EP en correo electrónico de fecha 24 de agosto de 2016 por cuanto se comprobó que en todos los sistemas de la Empresa no existió ningún reclamo efectuado e ingresado por la Srta. Susana Suárez.

En este sentido, es totalmente erróneo el levantamiento del procedimiento administrativo sancionador en contra de la CNT EP, toda vez que inclusive dentro del propio Informe Técnico N° IT-CCDS-CT-2016-0007, la ARCOTEL se limita a indicar que la cliente ha empleado una red social para efectos de efectuar una queja, sin que exista evidencia del mismo, lo cual se presta a ser una valoración totalmente subjetiva y carente de valor. De este modo se reitera que dentro de los sistemas de la CNT EP, se ha verificado de manera exhaustiva, obteniendo que la cliente no efectuó el ingreso de queja o reclamo alguno.

Cabe señalar adicionalmente que en virtud de lo expuesto, se observa por el contrario una afectación significativa hacia la Empresa Pública, toda vez que con base en lo expuesto, el Informe Técnico que ha servido de sustento para la ARCOTEL en el levantamiento del procedimiento administrativo sancionador, no cumple con lo dispuesto en el "Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL".

"El resultado de las actividades y diligencias de investigación, deberán encontrarse claramente detallado en un informe técnico..."

Finalmente, es importante indicar que una vez que la Srta. Susana Suárez presentó su reclamo ante la ARCOTEL y que éste organismo solicitara información a la CNT EP, la Empresa Pública entregó lo concerniente a la comunicación realizada con la cliente para explicar acerca de su plan contratado. Es trascendental resaltar que dentro de este oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-0F de 20 de junio de 2016, la ARCOTEL en ningún momento mencionó la descripción del reclamo que hubiera sido ingresado por la usuaria en la CNT EP, demostrándose una vez más que el referirse a un reclamo inexistente, hace que se perjudique innecesariamente a la Empresa Pública por falta de evidencias que demuestren un incumplimiento.

CONCLUSIONES:

- El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, al momento de revisar el contenido del CD del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 de 8 de julio de 2016, no realizó la valoración adecuada de todos los archivos solicitados en su oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0226-0F de 20 de junio de 2016, toda vez que se ha demostrado que la CNT EP si entregó la información requerida por el organismo de regulación y control.
- El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones y el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no realizaron una correcta valoración de la respuesta enviada por CNT EP, el 8 de julio de 2016.
- El Coordinador Zonal 2 deberá tomar en cuenta la entrega del contrato completo por parte de CNT EP antes de emitir su resolución respecto del procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0001.





• La CNT EP ratifica que una vez revisados todos los sistemas de la Empresa Pública se comprueba que la cliente no ingresó ningún tipo de reclamo; así mismo se evidencia que la ARCOTEL para fines del levantamiento del procedimiento administrativo sancionador no ha cumplido con lo establecido en su "Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones — ARCOTEL" al no establecer claramente en el informe técnico los argumentos del supuesto incumplimiento de la CNT EP.

2. EN CUANTO A LOS FUNDAMENTOS DE DERECHO DE LA ARCOTEL

2.1. ANÁLISIS DEL INFORME JURÍDICO ARCOTEL-JCZ02-A-2017-0001

El Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2016-0162-M de 07 de octubre de 2016, remitió al Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el Informe (IT-CCDS-CT-2016-0007 de 1 de septiembre de 2016), para que realice las acciones administrativas que correspondan.

El Coordinador Zonal 2 recibe el memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2016-0162-M de 07 de octubre de 2016, el 10 de octubre de 2016 a las 10h21.

De acuerdo a la Resolución No. ARCOTEL-2015-694 de 28 de octubre de 2015, la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispuso en su artículo 18 lo siguiente:

"En la fase pre-procedimental <u>los informes técnicos se deben remitir a las unidades</u> jurídicas de los Organismos <u>Desconcentrados</u>, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación."(Lo subrayado me pertenece)

En atención a lo dispuesto en la Resolución citada en el inciso anterior, el Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones, incumple con enviar el Informe No. IT-CCDS-2016-0007 de 1 de septiembre de 2016 dentro de los 10 días conforme lo señala la Resolución No. 694, cuando debió haber sido notificado al Coordinador Zonal 2 hasta el 15 de septiembre de 2016, y no el 10 de octubre de 2016 como lo hizo, lo expuesto se demuestra que ni la propia Coordinación Zonal 2 da cumplimiento con los términos y plazos señalados por la Directora Ejecutiva en su instructivo expedido.

Por otra parte el artículo 20 de (sic) Resolución No. ARCOTEL-2015-694 que contiene el INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE ARCOTEL, dispone que los informes jurídicos y proyectos de Actos de Apertura sean remitidos a la autoridad correspondiente de iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador dentro de los (20) veinte días de haber recibido de manera oficial el informe técnico.

El informe técnico No. IT-CCDS-2016-0007 de 1 de septiembre de 2016, fue notificado al jurídico de la Regional Norte el 22 de noviembre de 2016, conforme consta del sello de recibido en el memorando ARCOTEL-CCDS-2016-0162-M de 07 de octubre de 2016, la unida (sic) jurídica de la Regional Norte desconoce totalmente la disposición del artículo 20 de la Resolución No. 694 para poner en conocimiento del Coordinador Zonal 2 el proyecto de acto de apertura, sin embargo dicha actuación no fue realizada en los términos y plazos establecidos en el instructivo del Procedimiento administrativo sancionador.

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel



En el informe jurídico ARCOTEL-JCZ02-A-2017-0001 de 10 de enero de 2017, se puede evidenciar que el mismo fue remitido a la autoridad del Organismo desconcentrado con 10 días posteriores a la fecha que debía haber sido notificado, demostrándose una vez más que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones como la Unida (sic) Jurídica Regional Norte, no cumplen los términos y plazos señalados en la Resolución No. 694 de la ARCOTEL.

Al respecto de estos incumplimientos procesales dentro de la etapa pre-procedimental de un Acto de Apertura, el Coordinador Zonal 2 viola todo principio de legalidad al expedir actos administrativos fuera del tiempo; y, para ello la doctrina ha señalado lo siguiente:

"El principio de legalidad postula la primacía jurídica de la Constitución y la Ley en sentido material; es decir, la sumisión total de la acción administrativa a lo que se ha denominado el "bloque de legalidad". Se insiste, por tanto, en que esta institución no incluye sólo la Constitución y las leyes formales emanadas de! órgano legislativo, sino también aquellas disposiciones que, dictadas por el propio Poder ejecutivo, vinculan la Administración en su actuación concreta, en virtud del principio de la jerarquía de las normas" (p. 18).1 (Lo subrayado me pertenece)

En este sentido, no solo la Constitución y la ley manda prohíbe o permite, sino también las disposiciones emitidas por las Autoridades del Poder Ejecutivo, en este caso la Directora de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al haber expedido la Resolución ARCOTEL-2015-0694, misma que es de cumplimiento obligatorio a nivel interno y más aún cuando se trata de Procedimientos Administrativos en donde se tratan de derechos de los administrados, en este caso la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Haciendo alusión a lo anteriormente señalado, es preciso citar el artículo 82 de la Constitución, el cual señala:

"El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras y aplicadas por las autoridades competentes." (Lo subrayado me pertenece)

Por todo lo expuesto en este numeral se evidencia que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al iniciar el Acto de Apertura ARCOTEL-CZ02-2017-0001 ha incumplido con las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015~0694 de la Directora Ejecutiva; y. por ello se solicita dejar sin efecto el Acto de Apertura en todas sus partes, toda vez que no se (sic) aplicado las garantías básicas del debido proceso en la etapa pre-procedimental.

CONCLUSIONES:

- El notificar el informe técnico No. IT-CCDS-2016-0007 de 1 de septiembre de 2016, fuera de los plazos establecidos en el artículo 18 de la Resolución No. 694, evidencia una falta total de aplicación de la normativa propia por parte de sus funcionarios respecto a las resoluciones expedidas su máxima autoridad.
- La Unidad Jurídica de la Regional Norte, conociendo el contenido del INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE ARCOTEL, por ser jurídico dicho instructivo, no garantiza ni efectúa las disposiciones emitidas por su máxima Autoridad, por ello es inentendible que ni la propia





Administración de Regulación y Control no cumpla con sus propias normativas internas.

• En vista de los incumplimientos realizados a la normativa interna, es meritorio solicitar el archivo del Acto de Apertura CZ02-2017-0001, por cuanto que (sic) no hay un debido proceso en su etapa pre-procedimental.

IV.- FUNDAMENTOS DE DERECHO

Los argumentos expuestos en el presente escrito se fundamentan en las siguientes normas Constitucionales y Legales:

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

- "Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios:
- 2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos, deberes y oportunidades.
- 6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.
- 9. El Estado, sus delegatarios, concesionarios 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 los funcionarios o empleados públicos en el desempeño de sus cargos.
- "Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará <u>el derecho al debido proceso</u> que incluirá las siguientes garantías básicas: (. . .) (Lo subrayado y en negrilla me pertenece)
- 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"
- 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:
- a) Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa.
- b) 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.
- "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 y aplicadas por las autoridades competentes."

INSTRUCTIVO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE ARCOTEL



Art. 18.- En la fase pre-procedimental los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas de los Organismos Desconcentrados, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación.

Art. 20.- Los informes jurídicos y proyectos de Acto de Apertura se deben remitir a la autoridad correspondiente de los Organismos Desconcentrados, dentro de veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haber recibido de manera oficial el informe técnico.

V.- PETICIÓN CONCRETA

Por todos los argumentos expuestos con claridad, y, 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** a la COORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, toda vez que se ha demostrado que:

- El Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones como el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no han valorado el contenido del CD enviado el 8 de julio de 2016 con el oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, en respuesta al oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-0F de 20 de junio de 2016.
- El Director Técnico de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no ha valorado el correo electrónico de 24 de julio de 2016, el cual da contestación al correo de 11 de julio de 2016 e indica que la CNT EP no cuenta con la grabación de la Srta. Susana Suárez, toda vez que el reclamos se lo realizo en la oficinas de ARCOTEL.
- No existe un reclamo que haya sido ingresado por la cliente Srta. Susana Suárez en la CNT EP.
- La Unidad Jurídica de la Regional Norte de la Coordinación Zonal 2, no observa las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-694, expedida por la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL.
- La CNT EP si cuenta con el contrato completo de la Srta. Susana Suárez, mismo que es remitido como parte de la presente contestación al Acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador.

Por los argumentos expuestos solicito a usted **disponer el** archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador Nº ARCOTEL-CZ2-2017-0001.

VI.- PRUEBAS

Sírvase tener como prueba a mi favor, lo siguiente:

- El oficio No. GNRI-GREG-09-1105 de 08 de julio de 2016, enviado a la ARCOTEL en respuesta del oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-0F de 20 de junio de 2016.
- El contenido del CD adjunto al oficio GNRI-GREG-09-1105 de 08 de julio de 2016 en el que consta lo siguiente:





- · Aceptación del cambio de plan.
- Facturas correspondientes a los meses de marzo a junio de 2016.
- Detalle de facturación de los meses de marzo a junio de 2016.
- Informe sobre las rezones (sic) por lo que la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook y la explicación si los planes contratados con redes sociales tienen un máximo de megas para la navegación.
- Adicionalmente se indicó que el plan contratado por la Srta. Susana Suárez mantiene un plan activo denominado "PLAN CONTROLADO DATOS+VOZ 3", cuyas tarifas vigentes a la fecha del reclamo fueron notificados por la Operadora mediante oficio No. GNRI-GREG-04-0635-2016, y actualizado con el oficio No. GNRI-GREG-04-1004-2016.
- El correo electrónico de 24 de julio de 2016 de la CNT EP.
- El contrato completo de la señorita Susana Suárez, que se adjunta a la presente contestación y requerimiento que fue solicitado en el oficio No. ARCOTEL-DCS- 2016-0266-0F de 20 de junio de 2016.
- El correo el correo (sic) electrónico de 30 de enero de 2017 que fue enviado a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones.
- Lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numerales 1, 3 y 4 al estarse remitiendo el contrato de adhesión de la Srta. Susana Suárez.
- Conforme lo establecido en el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito **se señale día y hora** a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo.

VII.- DESIGNACIÓN DE ABOGADOS Y NOTIFICACIONES

Designo como abogados defensores de los derechos de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP a los Abogados Álvaro Mosquera Rodríguez, con Matricula Profesional número 7263 C.A.P., al Abogado Vicente Vela Torres, con Matricula Profesional número 17-2013-810, Foro de Abogados y al Abogado Ángel Alajo Quilumba, con Matricula Profesional número 14519 C.A.P., para que de manera individual o conjunta acudan a cualquier diligencia, suscriban y presenten los escritos que sean necesarios en la defensa de los derechos de mí representada.

Por medio del presente me permito declarar de manera expresa que las notificaciones que me correspondan en relación a este Procedimiento Administrativo Sancionador se recibirán en las oficinas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones — CNT E.P., ubicadas en la ciudad de Quilo, Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso; tomándose en consideración que en caso de no realizarlo de esta manera se estaría vulnerando el derecho a la legítima defensa. (...)"

3.2 PRUEBAS:

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7, que el derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: <u>"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"</u>. (Lo resaltado y subrayado me pertenece).



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

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, consta como prueba de cargo aportada por la Administración, lo siguiente:

- 1.- Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2016-0162-M de 07 de octubre de 2016;
- 2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017;
- 3.- La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

- 1.- Los alegatos y descargos presentados por parte de la empresa pública CNT EP de 2 de febrero de 2017, en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, constante en el Oficio No. 20170147, ingresado mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E de 02 de febrero 2017:
- 2.- Documento original del Oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 de 8 de julio de 2016, con el que la empresa pública afirma haber respondido al Oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016; así como el CD original que el procedimentado afirma haber adjuntado al oficio de la referencia, entregado por la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M de 13 de marzo de 2017.
- 3.- Alegato verbal expuesto el día lunes 13 de febrero de 2017, a las 15H00, dentro de la Audiencia de Alegatos solicitada por la empresa pública CNT EP; el archivo digital entregado mediante correo electrónico; y, la documentación entregada durante la Audiencia.

3.3 MOTIVACIÓN:

<u>PRIMERO:</u> ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE DEFENSA DEL PRESUNTO INFRACTOR

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-AA-2017-0004 de 10 de marzo de 2017, remitido al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0319-M de 22 de marzo de 2017, realizó el análisis de la contestación de la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001; así como también de los alegatos y pruebas presentadas durante la realización de la Audiencia concedida dentro de la etapa de evacuación de pruebas; en lo principal dicho análisis manifiesta:

"(...)

A



ASUNTO:

ANÁLISIS DE LA CONTESTACIÓN, ALEGATOS Y PRUEBAS PRESENTADAS POR LA OPERADORA DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001.

1. ANTECEDENTES.

 Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017 (en adelante «Acto de Apertura»), en el cual entre otros aspectos se indica que:

«(...) "La operadora CNT EP. (sic) no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), el Contrato de Servicios firmado por la Srta. Susana Suárez, que fue solicitado mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016.

La CNT EP. (sic) no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales (Facebook y WhatsApp), información que fue solicitada mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11y 25 de Agosto de 2016(...)".

De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constituye obligación de la empresa pública proporcionar en forma exacta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el ámbito de sus competencias; por lo que, de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad en la comisión del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007, la Empresa Pública podría incurrir en la infracción administrativa de primera clase, letra b), número 7, que consiste en suministrar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que haya solicitado, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia (...)».

- Oficio No. 20170147 de 02 de febrero de 2017 ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E de la misma fecha, mediante el cual el señor Enrique Arosemena, presenta la contestación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001.
- Providencia denominada «Calificación y apertura del término para evacuación de las pruebas solicitadas», de 03 de febrero de 2017, con el cual la Coordinación Zonal 2, entre otros aspectos indica: «f) Notifíquese a la Empresa pública CNT EP, así como a las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, las cuales deberán pronunciarse sobre la contestación, alegatos y pruebas presentadas por la Empresa pública CNT EP».
- Audiencia de formulación de alegatos verbales solicitada por la operadora CNT EP y efectuada el día lunes 13 de febrero de 2017 a las 15H00, dentro del

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf. 2272180



Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, en la cual la operadora realiza una exposición de los argumentos constantes en el documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E y entrega en formato digital el archivo denominado «Audiencia (CZO2-2017-0001) Contrato de Adhesión_V01 F entreg.pptx»; dicho archivo es recibido para análisis mediante correo electrónico del Director Técnico Zonal de la Coordinación Zonal 2, el 13 de febrero de 2017.

- Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0101-M de 03 de marzo de 2017, mediante el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones adjunta un disco compacto con los anexos del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 ingresado en la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0107-M de 07 de marzo de 2017, con el que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones comunica a la Coordinación Zonal 2 lo siguiente: «(...) adjunto al presente, remito el contrato de adhesión de la Sra. Susana Suárez que fue remitido a esta Dirección por la operadora CNT EP. (sic), mediante correo electrónico de 30 de enero de 2017(adjunto), para los fines correspondientes».
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M de 13 de marzo de 2017, mediante el cual la Unidad de Gestión Documental y Archivo envía a esta Coordinación Zonal, en calidad de préstamo, lo siguiente: «documento original del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 del 08 de julio de 2016, 1 foja» y «CD original adjunto al oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016».

2. OBJETIVO.

Realizar el análisis técnico de la contestación, alegatos y pruebas presentadas por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP en relación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017.

- 3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS (CONTESTACIÓN, ALEGATOS Y PRUEBAS).
- 3.1 CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001.

La operadora del SMA CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E de 02 de febrero de 2017. Las secciones de dicho documento relacionadas al hecho técnico identificado en el citado Acto, que la CNT EP manifiesta, se transcriben únicamente en lo pertinente y enseguida se analizan por partes a continuación:

3.1.1 Parte 1.

En las páginas 5 y 6, en lo concerniente, la operadora indica que:

«III.- ARGUMENTOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP.





1. EN CUANTO A LOS FUNDAMENTOS DE HECHO DE LA ARCOTEL 1.1. OFICIO No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF y ACTO DE APERTURA

Los fundamentos de hecho contenidos en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, han indicado que la operadora CNT EP, no ha dado contestación satisfactoria al oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016.

Al respecto de lo indicado en el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2 -2017-0001, como en el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, se señala que la CNT EP sí dio contestación al oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0226-OF de 20 de junio de 2016, el 8 de julio de 2016 mediante oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, ingresado a la ARCOTEL con número de trámite ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E.

Tal es así que, la CNT EP, remitió al Director de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, en medio magnético CD lo siguiente:

- Aceptación del cambio de plan.
- Facturas correspondientes a los meses de marzo a junio de 2016.
- Detalle de facturación de los meses de marzo a junio de 2016.
- Informe sobre las rezones por lo que la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook y la explicación si los planes contratados con redes sociales tienen un máximo de megas para la navegación.
- Adicionalmente se indicó que el plan contratado por la Srta. Susana Suárez mantiene un plan activo denominado "PLAN CONTROLADO DATOS+VOZ 3", cuyas tarifas vigentes a la fecha del reclamo fueron notificados por la Operadora mediante oficio No. GNRI-GREG-04-0635-2016, y actualizado con el oficio No. GNRI-GREG-04-1 004-2016.

De lo señalado por el Coordinador Zonal 2, se rechaza lo indicado en el apartado c) Contrato firmado del informe IT-CCDS-CT-2016-007 como del Acto de Apertura de sus fundamentos de hecho que obra a fojas 2/10 al indicar lo siguiente: "... Lo remitido por la operadora ante el pedido de la ARCOTEL, fue únicamente la autorización del débito..."

El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, hace mal en indicar en su informe IT-CCDS-CT-2016-007 que la CNT EP no remitió lo solicitado en el oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016, lo cual es falso ya que la Operadora remitió la información solicitada en el oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 el 8 de julio de 2016.

Sobre este particular CNT EP, señala que el Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, no realizó una correcta valoración de los documentos adjuntos en el CD enviado el 8 de julio de 2016, indicando que únicamente ha sido ingresada la autorización de débito, lo cual nuevamente se enfatiza que no es verdad, lo señalado en su informe.

En este sentido se solicita al Coordinador Zonal 2 proceda nuevamente a realizar la valoración del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 de 8 de julio de 2016 como del CD adjunto al mismo en el cual consta lo solicitado por la Dirección Técnica de Control del Servicio de Telecomunicaciones».



En la página 8 de la contestación de la operadora, se menciona: «CONCLUSIONES:

- El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones, al momento de revisar el contenido del CD del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 de 8 de julio de 2016, no realizó la valoración adecuada de todos los archivos solicitados en su oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0226-OF de 20 de junio de 2016, toda vez que se ha demostrado que la CNT EP sí entregó la información requerida por el organismo de regulación y control.
- El Director Técnico de Control del Servicio de Telecomunicaciones y el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no realizaron una correcta valoración de la respuesta enviada por CNT EP, el 8 de julio de 2016».

Análisis de la Parte 1,

En el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 consta realizado un análisis de los archivos solicitados con oficio ARCOTEL-DCS-2016-0226-OF y que la operadora entregó mediante documento ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E.

En dicho informe, entre otros aspectos se concluye, conforme consta citado como hechos en el Acto de Apertura del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, que:

«La operadora CNT EP. (sic) no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), el Contrato de Servicios firmado por la Srta. Susana Suárez, que fue solicitado mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016.

La CNT EP. (sic) no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales (Facebook y WhatsApp), información que fue solicitada mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11y 25 de Agosto de 2016».

Revisado nuevamente el informe No. IT-CCDS-2016-0007, se encuentra que esta Agencia solicitó a la CNT EP, a través del oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF, entregue entre otra información, «(...) la copia del contrato de servicio firmado». La operadora, en el oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 indica que:

- «(...) remite la información solicitada en el Oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF, en un CD magnético, mismo que contiene lo siguiente:
- Aceptación del cambio de plan.
- Facturas correspondientes a los meses de marzo a junio de 2016.
- Detalle de facturación de los meses de marzo a junio de 2016.
- Informe sobre las razones por lo que la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook y la explicación si los planes contratados con redes sociales tienen un máximo de megas para la navegación.
- · La grabación de la explicación a la cliente sobre el reclamo.

Adicionalmente, en relación a los restantes puntos de la información solicitada en el oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF, me permito indicar lo siguiente: En relación al plan contratado por la señora Susana Jahel





Suárez Hidalgo, mantiene un plan activo denominado "PLAN CONTROLADO DATOS + VOZ 3", cuyas tarifas vigentes a la fecha del reclamo fueron notificados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP mediante oficio No. GNRI-GREG-04-0635-2016, y actualizado con el oficio No. GNRI-GREG-04-1004-2016».

Del texto citado, se observa que la operadora CNT EP no indica que realizó la entrega de la copia del contrato de servicio firmado.

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M, la Unidad de Gestión Documental y Archivo entrega, en calidad de préstamo, los originales de: Oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 del 8 de julio de 2016; y disco compacto adjunto al oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016.

Revisado el contenido del disco compacto recibido con el memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M, adjunto al oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, se encuentran los siguientes archivos:

- Carpeta CONTRATO: CAMBIO DE PLAN SUSANA SUAREZ.pdf
- Carpeta DETALLES FACTURACIÓN:
- Reporte 999708708.xlsx
 Carpeta FACTURAS:
 FACTURA I.PDF
 FACTURA II.PDF
 FACTURA IV.PDF
- Carpeta GRABACIÓN: Call1_1_1795139380_1_30.wav
- Carpeta INFORME: SUSANA SUÁREZ - Arcotel .pdf

En el archivo «CAMBIO DE PLAN SUSANA SUAREZ.pdf» de la carpeta «CONTRATO», constan los documentos: «Autorización de débito», copia de cédula de la Srta. Susana Suárez y una hoja de solicitud de portabilidad (tachada). No consta la copia del contrato de servicio firmado.

En la página 10 del informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 se indica que «Lo remitido por la operadora ante el pedido de la ARCOTEL, fue únicamente la autorización de débito».

Tanto en la presente revisión como en la realizada por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones (informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007), no se encuentra copia alguna del contrato de servicio firmado.

En el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 consta realizado un análisis de los archivos solicitados con oficio ARCOTEL-DCS-2016-0226-OF y que la operadora entregó mediante documento ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E, así como de lo enviado por la operadora en el correo electrónico de 24 de agosto de 2016, en donde se aclara que como la CNT EP no envió copia del contrato de servicio firmado con el cliente, en la contestación al oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF, mediante correo electrónico de 11 de agosto de 2016, se requiere el envío de dicho documento, así como de la grabación de la llamada realizada por la usuaria para ingresar su reclamo, y como nuevamente en el correo electrónico de respuesta de



la operadora, de 24 de agosto de 2016 no se envía ni se hace mención al contrato e indica que «(...) se ha verificado que la cliente no posee reclamos ingresados. No obstante, se adjunta la grabación mediante la cual la CNT EP se ocupó de brindar al cliente la explicación necesaria para efectos de la forma de consumo de su plan. (...)», razón por la cual, por tercera vez, la ARCOTEL en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, solicita el envío del contrato y grabación antes referidos, sin que hasta la fecha del informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007, 01 de septiembre de 2016, la operadora haya remitido lo solicitado.

Es así, que en relación a lo requerido por la ARCOTEL en correo electrónico de 25 de agosto de 2016, la CNT EP envía a través de correo electrónico de 30 de enero de 2017 el contrato suscrito con la usuaria Susana Suárez.

3.1.2 Parte 2.

En las páginas 6 y 7, en lo pertinente, la operadora menciona que:

«1.2. <u>CORREOS ELECTRÓNICOS DE 11 DE AGOSTO Y 25 DE AGOSTO</u> <u>DE 2016</u>

En cuanto al correo de 11 de agosto de 2016 se evidencia que la ARCOTEL a través de la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, solicitó a la CNT EP:

- "El contrato completo (incluido los anexos que detallen las condiciones de Servicio o Cambio de Plan).
- La grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez al Servicio de Atención al Usuario de CNT EP para ingresar su reclamo."

Del requerimiento realizado por la ARCOTEL en el correo electrónico que antecede, me permito señalar lo siguiente:

1. Del contrato completo solicitado por la ARCOTEL, la CNT EP no se ha despreocupado de los requerimientos de su autoridad, por el contrario ha realizado una búsqueda del documento requerido, obteniendo como resultado el contrato suscrito entre la Empresa pública y la Srta. Susana Suárez; y, una vez que el mismo que fue hallado, se procedió a remitir a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, mediante correo electrónico de 30 de enero de 2017, el cual se adjunta para su conocimiento.

Tal es así que, adjuntamos a la presente contestación el contrato de adhesión debidamente suscrito por la cliente Srta. Susana Suárez, mismo el cual se presenta con el fin de desvirtuar el hecho de la presunta infracción de la cual ha sido objeto la CNT EP (...)».

Análisis de la Parte 2.

Revisado el adjunto de la contestación realizada por CNT EP mediante documento ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E, se debe indicar que efectivamente, consta la copia de un correo electrónico enviado por funcionarios de la CNT EP a servidores de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el cual se indica entre otros aspectos, que envían «(...) el contrato completo de adhesión (...)», con fecha 30 de enero de 2017, esto es, en fecha posterior a la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, el cual está fechado al 11 de enero





de 2017; y en fecha posterior al informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, que lo sustenta.

También constan los documentos denominados: «Contrato de prestación del servicio móvil avanzado» y «Anexo A condiciones del servicio personas naturales», donde se indica el nombre Susana Suárez.

3.1.3 Parte 3.

En la página 7 de la contestación, se señala:

«2. En cuanto a la grabación solicitada en el mismo correo electrónico, es menester indicarle al (sic) usted señor Coordinador Zonal 2 que mediante el correo electrónico de contestación efectuados por la CNT EP, se indicó de manera clara que: "...una vez revisados los sistemas de la CNT EP, se ha verificado que la cliente no posee reclamos ingresados..."

Por lo expuesto, la CNT EP en cumplimiento al artículo 24 numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, indicó y envió a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones lo siguiente: "...la grabación mediante la cual la CNT EP se ocupó de brindarle al cliente la explicación necesaria para efectos de forma de consumo de su plan."

Adicionalmente cabe indicarle a usted señor Coordinador Zonal 2 que entre las obligaciones que tiene CNT EP, establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como en el Título Habilitante otorgado a favor de la CNT EP, existe la obligación de la empresa pública para el registro, atención y gestión de los reclamos, en cuyo caso para efectos del ingreso del reclamo que deseara efectuar cualquier cliente, éste debe contener al menos lo siguiente: nombre de usuario, motivo del reclamo o queja, el resultado y tiempo de solución. De esta manera, se justifica fehacientemente el hecho antes indicado por la CNT EP en correo electrónico de fecha 24 de agosto de 2016 por cuanto se comprobó que en todos los sistemas de la Empresa no existió ningún reclamo efectuado e ingresado por la Srta. Susana Suárez.

(...) De este modo se reitera que dentro de los sistemas de la CNT EP, se ha verificado de manera exhaustiva, obteniendo que la cliente no efectuó el ingreso de queja o reclamo alguno».

En la página 8 de la contestación de la operadora, se menciona:

«La CNT EP ratifica que una vez revisados todos los sistemas de la Empresa Pública se comprueba que la cliente no ingresó ningún tipo de reclamo; (...)».

Análisis de la Parte 3.

Revisado el oficio Nro. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF se encuentra el siguiente texto, en lo pertinente:

«La usuaria Susana Jahel Suárez Hidalgo (...) manifestó a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones su reclamo contra la CNT (...) al comunicarse por teléfono con atención al usuario de la operadora, le



indicaron que al consumirse los datos únicamente se tiene 1000 MB más para la navegación en estas redes Sociales.

En base a lo mencionado, esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones solicita a su representada que remita en un plazo máximo de 5 días laborables, la siguiente información: (...)

Se explique lo señalado, por parte de su canal de atención al usuario, a la Srta. Suarez respecto al reclamo y remitir la grabación del mismo».

CNT EP en su respuesta del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, indica que «(...) remite la información solicitada (...) en un CD magnético, mismo que contiene lo siguiente: (...) La grabación de la explicación a la cliente sobre el reclamo».

En el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007, sobre lo manifestado por la operadora CNT EP, se indica:

«f) Grabación de la llamada de reclamo realizada por la Usuaria.

Con Oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016, la ARCOTEL solicitó a la operadora la grabación de la llamada realizada por la usuaria al call center de CNT EP, pero en su lugar la CNT realizó una nueva llamada a la Señorita Susana Suárez y remitió dicha grabación a esta Agencia.

Por lo expuesto, con correo electrónico del 11 de agosto del 2016, ARCOTEL solicitó por segunda vez a la CNT, la grabación de la llamada realizada por la operadora con relación al reclamo presentado por la Srta. Suárez; sin embargo con correo electrónico de 24 de agosto de 2016, la CNT remite otra vez la grabación de la llamada que la operadora realizó a la usuaria (ANEXO 4) que no fue solicitada (...)».

El análisis realizado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones establece que la grabación presentada por la CNT EP como anexo al oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, no corresponde a la grabación de la llamada que le fuera solicitada.

Adicionalmente, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, revisó la grabación entregada por la CNT EP adjunta al oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 y que se encuentra en el disco compacto recibido con memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M. En dicha grabación, se encuentra que la usuaria indica respecto a quejas o reclamos presentados, lo que se transcribe a continuación:

«(...) No, no me informaron y cuando yo llamé a reclamar a mí me dijeron que no, que no es ilimitado que solamente son mil megas más en lo que son redes sociales. Entonces mi reclamó fue que es una publicidad engañosa porque si es ilimitado, es ilimitado. (...)

Me dijo si, lo que pasa es que tal vez le informaron mal cuando usted contrató el plan, entonces yo puse una queja por lo que ustedes mismo de CNT me dijeron eso, no sé si tengan usted registrada, era mi última llamada a CNT, pueden revisar la grabación. (...)





Cuando hice el reclamo yo sabía que ya no había como mandar mensajes de voz o multimedia pero la señorita me dijo que cuando se me acabe mi plan de datos solo tengo mil megas más para redes sociales. (...)».

Se observa que durante la conversación que consta en la grabación, la usuaria indica que llamó a reclamar anteriormente a dicha llamada y que ha presentado una queja.

En la contestación la operadora manifiesta que la usuaria no ingresó queja o reclamo alguno a CNT EP. Se revisa el correo electrónico de 24 de agosto de 2016, enviado por funcionarios de la CNT EP y analizado en el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007, sobre el requerimiento de la grabación. En dicho correo electrónico la operadora indica: «En relación a la grabación del reclamo de la cliente la señora Susana Suárez, se señala que una vez revisados los sistemas de la CNT EP, se ha verificado que la cliente no posee reclamos ingresados».

Con lo expuesto se encuentra que la usuaria manifiesta que presentó una queja y un reclamo a la operadora mientras que la operadora señala que la usuaria no ingresó ninguna queja o reclamo.

En la documentación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y que consta indicada en los antecedentes del presente informe, no se encuentra información que permita contrastar entre lo manifestado por la usuaria y lo señalado por CNT EP.

3.2 ANÁLISIS DE PRUEBAS PRESENTADAS POR LA OPERADORA COMO ATENUANTES.

En la página 13 de la contestación al Acto de apertura, CNT EP solicita tener como prueba a su favor «Lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numerales 1, 3 y 4 al estarse remitiendo el contrato de adhesión de la Srta. Susana Suárez».

Al respecto y sobre la entrega de la grabación, en los siguientes numerales y en el ámbito técnico, se analizan aspectos relacionados a las circunstancias atenuantes tres y cuatro de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT).

3.2.1 Análisis relacionado a la circunstancia atenuante tres.

La circunstancia atenuante tres de la LOT indica: «Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción». El Art. 82 del Régimen Sancionatorio del Reglamento General a la LOT señala:

«Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados».

En el Acto de apertura del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se indica que la CNT EP no entregó a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), lo siguiente: a) el contrato de servicios firmado por la Srta. Susana Suárez, y

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf, 2272180



b) la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales.

La operadora CNT EP entrega a esta Agencia, el contrato suscrito con la Srta. Susana Suárez, mediante correo electrónico del 30 de enero de 2017, conforme consta en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017 (aspecto analizado en el numeral 3.1.2 del presente informe), y en el memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0107-M de 07 de marzo de 2017; la entrega de dicho documento lo hace en fecha posterior a la emisión del citado acto de apertura y del informe No. IT-CCDS-CT-2016 0007 de 01 de septiembre de 2016, que sirvió de sustento para su emisión, lo cual se ha analizado en el numeral 3.1.2 del presente informe, donde se establece que la CNT EP envía a través de correo electrónico de 30 de enero de 2017 el contrato suscrito con la usuaria Susana Suárez.

Por tanto, tomando en cuenta lo establecido en el Art. 82 del Reglamento General a la LOT, se considera que la operadora CNT EP ha subsanado integralmente el hecho de entregar a la ARCOTEL, el contrato de servicios suscrito con la Srta. Susana Suárez.

Respecto a la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales, la CNT EP en correo de 24 de agosto de 2016 y en su escrito de contestación al Acto de apertura indica que «(...) una vez revisados los sistemas de la CNT EP, se ha verificado que la cliente no posee reclamos ingresados (...)», aspecto analizado en el numeral 3.1.3 del presente informe, en donde se indicó que en la documentación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y que consta mencionada en los antecedentes de este informe, no se encuentra información que permita contrastar entre lo manifestado por la usuaria y lo señalado por la CNT EP. Por tanto, no se puede establecer si la operadora ha subsanado integralmente el hecho de entregar la grabación de la llamada.

Por lo antes expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, no puede establecer si se ha subsanado integralmente el hecho que se indicó en el Acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001.

3.2.2 Análisis relacionado a la circunstancia atenuante cuatro.

La circunstancia atenuante cuatro de la LOT indica: «Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción». El Art. 82 del Régimen Sancionatorio del Reglamento General a la LOT señala:

«Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción».

Considerando que la falta de entrega, del contrato suscrito con la usuaria y de la grabación de la llamada del reclamo, que comprenden el hecho señalado en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no originan daño técnico, no aplica la ejecución de una reparación integral.





ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN LA 3.3 AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL 13 DE FEBRERO DE 2017.

La CNT EP, en la Audiencia de formulación de alegatos verbales efectuada el 13 de febrero de 2017, expuso sus argumentos sobre los hechos que la Coordinación Zonal 2 señaló en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, empleando el archivo digital denominado «Audiencia (CZO2-2017-0001) Contrato de Adhesión_V01 F entreg.pptx».

Revisado el citado archivo digital, se encuentra que la operadora CNT EP manifiesta los aspectos técnicos señalados en el documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E (contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001), recalcando sobre el reclamo presentado por la usuaria Susana Suárez a la operadora, en la diapositiva No. 10 del archivo digital, que «No existe un reclamo que haya sido ingresado por la cliente Srta. Susana Suárez en la CNT EP, a través de los canales oficiales de la operadora», argumento que se ha analizado en el numeral 3.1 del presente informe.

Sobre este tema, corresponde reiterar el resultado del análisis realizado en el numeral 3.1.3 del presente informe, esto es, que la usuaria manifiesta haber ingresado una queja y un reclamo a la operadora; mientras que dicha operadora señala que la usuaria no ingresó ninguna queja o reclamo a la CNT EP.

3.4 ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS.

La operadora del SMA CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E. En la sección "VI.-PRUEBAS" de dicho documento, la CNT EP solicita considerar las siguientes, que se citan y analizan por partes en lo pertinente al ámbito técnico, a continuación:

3.4.1 Parte 1.

La operadora manifiesta se tome como prueba a su favor:

- «- El oficio No. GNRI-GREG-09-1105 de 08 de julio de 2016, enviado a la ARCOTEL en respuesta del oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016.
- Él contenido del CD adjunto al oficio GNRI-GREG-09-1105 de 08 de julio de 2016 en el que consta lo siguiente:
 - Aceptación del cambio de plan.
 - Facturas correspondientes a los meses de marzo a junio de 2016.
 - Detalle de facturación de los meses de marzo a junio de 2016.
 - Informe sobre las razones por lo que la usuaria no pudo navegar en WhatsApp y Facebook y la explicación si los planes contratados con redes sociales tienen un máximo de megas para la navegación.
 - Adicionalmente se indicó que el plan contratado por la Srta. Susana Suárez mantiene un plan activo denominado "PLAN CONTROLADO DATOS+VOZ 3", cuyas tarifas vigentes a la fecha del reclamo fueron notificados por la Operadora mediante oficio No. GNRI-GREG-04-0635-2016, y actualizado con el oficio No. GNRI-GREG-04-1004-2016».

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel



Al respecto, en el informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007 consta realizado un análisis de los archivos solicitados con oficio ARCOTEL-DCS-2016-0226-OF y que la operadora entregó mediante oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016 (ingresado con documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-011802-E). Este aspecto y un nuevo análisis del contenido del citado oficio y del disco compacto recibidos con Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2017-0452-M, relacionado a los hechos del presente Acto de apertura, consta indicado en el numeral 3.1.1 del presente informe.

Se debe indicar que el contenido tanto del oficio No. GNRI-GREG-09-1105-2016, como del disco compacto anexo a dicho oficio no corresponde al hecho sobre la base del cual se ha iniciado el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, por tanto no procede su análisis técnico.

3.4.1 Parte 2.

La operadora señala: «El correo electrónico de 24 de julio de 2016 de la CNT EP».

En la documentación presentada por la operadora como contestación al presente Acto de apertura, no consta una comunicación electrónica de 24 de julio de 2016.

3.4.2 Parte 3.

La operadora indica:

- «- El contrato completo de la señorita Susana Suárez, que se adjunta a la presente contestación y requerimiento que fue solicitado en el oficio No. ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016.
- El correo electrónico de 30 de enero de 2017 que fue enviado a la Dirección de Control de Servicios de las Telecomunicaciones».

La operadora del SMA CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-002063-E de 02 de febrero de 2017. Adjunto a dicha contestación, se encuentra que constan los documentos denominados: "Contrato de prestación del servicio móvil avanzado" y "Anexo A condiciones del servicio personas naturales", en los que se indica el nombre Susana Suárez. La entrega de dichos documentos sí corresponde a uno de los aspectos que conforman el hecho señalado en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador. El análisis de la comunicación del 30 de enero de 2017 se indica en el numeral 3.1.2 del presente informe.

4. CONCLUSIONES.

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, considera que:

La operadora del Servicio Móvil Avanzado, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no ha desvirtuado técnicamente, la entrega del Contrato de Servicios firmado por la usuaria Susana Suárez, hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017, puesto que realiza su entrega a la ARCOTEL mediante comunicación electrónica de 30 de enero de 2017.



Respecto a la entrega de la grabación de la llamada realizada por la usuaria Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales, en la documentación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y que consta indicada en los antecedentes del presente informe, no se encuentra información que permita contrastar entre lo manifestado por la usuaria y lo indicado por la CNT EP". (lo resaltado me pertenece)

SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR

El área jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2017-005 de 24 de marzo de 2017, realiza en lo principal, el siguiente análisis:

"(...)

a. <u>ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS PRESENTADAS POR LA EMPRESA PÚBLICA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP</u>

La comparecencia de la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, consta en la contestación presentada por el señor Enrique Arosemena en su calidad de Gerente General en el escrito de contestación al acto de apertura, actuación que se considera debidamente legitimada de conformidad con la documentación que adjunta y que consiste en la designación realizada a su favor por el Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP el 23 de septiembre de 2016; y que contiene los descargos, alegatos y pruebas que solicita sean considerados como prueba a su favor, así como los alegatos expuestos dentro de la Audiencia de Alegatos llevada a cabo el día lunes 13 de febrero de 2017, a las 15h00, y, las demás constancias actuadas dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP señala entre los principales argumentos jurídicos, los siguientes: La falta de aplicación de la normativa propia expedida por la máxima autoridad de la ARCOTEL, incumplimientos procesales dentro de la etapa pre-procedimental del acto de apertura, violación del principio de legalidad al expedir actos administrativos fuera del tiempo, inobservancia que deriva en la violación del debido proceso y la garantía a la seguridad jurídica del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, inobservancia de las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-694, así como la violación de expresas normas constitucionales y legales.

Con relación a la supuesta existencia de "incumplimientos procesales dentro de la etapa pre-procedimental del acto de apertura" alegada por la CNT EP, para cuya justificación realiza el análisis de las fechas de emisión y recepción del informe técnico y de los memorandos emitidos por las diferentes Direcciones y Unidades Administrativas de la ARCOTEL en la fase pre-procedimental, respecto a los términos establecidos en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL; para lo cual llega inclusive a sostener que el Coordinador Zonal 2 viola todo principio de legalidad al expedir actos administrativos fuera del tiempo, citando para ello doctrina relacionada con el principio de legalidad, mencionando que: "(...) En este sentido, no solo la Constitución y la Ley prohíbe o permite sino también las

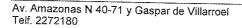
Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf. 2272180



disposiciones emitidas por las Autoridades del Poder Ejecutivo, en este caso la Directora de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al haber expedido la Resolución ARCOTEL-2015-0694, misma que es de cumplimiento obligatorio a nivel interno y más aún cuando se trata de Procedimientos Administrativos en donde se tratan de derechos de los administrados, en este caso la Corporación Nacional de Telecommicaciones CNT EP. (...)"; se expresa que el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, establece una clara diferencia entre la "etapa pre-procedimental de investigación" y las "etapas del procedimiento administrativo sancionador" propiamente dicho. En este sentido, es necesario aclarar que el Procedimiento Administrativo Sancionador - PAS comprende desde la etapa de sustanciación, esto es, a partir de la notificación del acto de apertura hasta que se remite el proyecto de resolución; etapa dentro de la cual, la administración se encuentra obligada a realizar todas sus actuaciones observando estrictamente los términos señalados en el procedimiento sancionador establecido en el Capítulo III de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los cuales se replican en el citado Instructivo.

Por otra parte, en la contestación de la empresa pública se evidencia un equivocado análisis al comparar indistintamente un "Instructivo interno", con la "Constitución" y la "Ley", sin tomar en cuenta la jerarquía de las normas jurídicas. Así mismo, incurre en un grave error conceptual al confundir y calificar al informe técnico, a los memorandos internos, al informe jurídico y al acto de apertura como "actos administrativos". En este sentido, la empresa pública asume indebidamente que todos los actos que emite la administración son actos administrativos, sin considerar que de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 64 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva - ERJAFE, la actividad jurídica de la administración se manifiesta a través de distintas CATEGORÍAS, expresando que: "Las Administraciones Públicas Central e Institucional de la Función Ejecutiva sometidos a este estatuto manifiestan su voluntad jurídica de derecho público a través de actos administrativos, actos de simple administración, hechos administrativos, contratos administrativos y reglamentos, (...)" y, el Art. 74 del mismo Estatuto prevé que: "Los actos de simple administración por su naturaleza consultiva y preparatoria a la manifestación de la voluntad administrativa no son propiamente impugnables. Ello sin perjuicio del derecho a impugnar el acto administrativo que omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios o cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo"; lo cual significa que los informes técnico y jurídico, así como el propio acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, al ser actos de simple administración, por su naturaleza preparatoria a la voluntad de la administración no son impugnables; y, por otra parte, dicho artículo establece expresamente el derecho a impugnar "el acto administrativo", cuando este último omitió un informe cuando era necesario o cuando se sustentó en un informe erróneo, es decir la Resolución en la que se exprese la voluntad de la Administración. Efectivamente, no todas las actuaciones de la Administración Pública son consideradas como actos administrativos, pero además, únicamente aquellas actuaciones que modifiquen o alteren el status jurídico de una persona, es decir, todas las manifestaciones de la autoridad que afecten a sus derechos subjetivos o individuales de forma directa, lo cual no se aplica al acto de apertura.

La empresa pública afirma que el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador constituye un "acto administrativo" emitido fuera de tiempo, criterio que es contrario a la definición misma de acto administrativo contenida en el Art. 65 del ERJAFE, que dice que "ACTO ADMINISTRATIVO.- Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos





individuales de forma directa". Esta definición no aplica al Acto de Apertura, en razón de que éste no produce efectos jurídicos de manera directa al administrado.

Con relación al argumento de la empresa pública CNT EP sobre la emisión fuera de tiempo del acto de apertura, se aclara que a efectos de una correcta aplicación de las normas jurídicas, es primordial analizar la naturaleza jurídica del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL. La Constitución de la República determina en su artículo 425, la jerarquía normativa, en el cual no cita en forma expresa a los Instructivos dentro del listado de normas, no obstante de lo cual, se entiende que son parte de "... los demás actos y decisiones de los poderes públicos".

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en forma expresa en el Título XIII RÉGIMEN SANCIONATORIO, Capítulo III regula el Procedimiento Administrativo Sancionador, que incluye, entre otros temas: Potestad sancionadora, apertura, pruebas, potestad de investigación, resolución, atenuantes, agravantes, medidas preventivas, apelación y prescripción.

La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en ejercicio de sus competencias y con sujeción estricta a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expidió el "INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL" mediante RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2015-0694 de 28 de octubre de 2015, del cual citamos los siguientes artículos:

- "Art. 1.- El presente instructivo tiene por objeto normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, para el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida legalmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; los títulos habilitantes y demás normativa aplicable". (Lo resaltado y subrayado me pertenece)
- "Art. 2.- Toda persona natural o jurídica goza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales, tales como: el debido proceso, la presunción de inocencia, el derecho a la defensa, la contradicción de la prueba y la impugnación de los actos administrativos de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa complementaria.". (Lo subrayado me pertenece)
- "Art. 5.- En el ejercicio de la potestad sancionadora, se deben observar las disposiciones de la Constitución de la República, leyes, reglamentos, resoluciones y normas técnicas de carácter general de los diversos servicios sometidos a control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como son:
 - 1. Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, una vez que sea expedido.

2. Ley Orgánica de Comunicación y su Reglamento.

- 3. Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva. (...)."
- "Art. 21.- Emisión del Acto de Apertura.- El documento, Acto de Apertura, deberá identificarse como tal, debiéndose especificar la Coordinación Zonal a la que responde el Organismo Desconcentrado que la emite, la numeración y la fecha en orden cronológico; y contendrá los elementos esenciales del o los hechos sancionables y su calificación jurídica para permitir el ejercicio del derecho a la defensa



El Acto de Apertura debe indicar:

- a) El o los hechos que presuntamente constituyen la infracción;
- b) La tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas;
- c) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y,
- d) El lapso de tiempo para formular los descargos de los que se crea asistido el presunto infractor. (...)".

El Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, señala:

"INSTRUCTIVO 1. Adj. Que instruye o sirve para instruir"

"INSTRUIR.

- 1. tr. Enseñar, doctrinar.
- 2. tr. Comunicar sistemáticamente ideas, conocimientos o doctrinas.
- 3. tr. Dar a conocer a alguien el estado de algo, informarle de ello, o comunicarle avisos o reglas de conducta. U. t. c. pml.
- 4. tr. Tramitar un procedimiento administrativo o judicial."

En forma complementaria se señala que el Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Guillermo Cabanellas Torres, define:

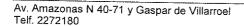
"INSTRUIR. Enseñar, aleccionar, adoctrinar...".

De conformidad con los artículos 70 y 80 del ERJAFE, existe una diferencia conceptual entre "actos de simple administración" y "actos normativos", de los cuales se colige que la diferencia entre ambas clases de actos se fundamenta en los efectos de los mismos en forma indirecta o directa y en su naturaleza interna y externa, respectivamente.

Si bien el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones — ARCOTEL, constituye una declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa, emitido mediante resolución de aplicación genérica para todos los procedimientos administrativos sancionadores, no genera efectos jurídicos generales objetivos en forma directa a los interesados; lo cual es una característica consustancial al carácter normativo que atañe a la esencia misma del reglamento, el cual sí produce efectos jurídicos generales, generando derechos y obligaciones sin consideración a las singularidades o subjetividades, y sus efectos normativos se imponen como acto-regla tanto a la administración como a los administrados.

El artículo 103 del ERJAFE, manifiesta que: "Instrucciones y órdenes.

- 1. Los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante actos de simple administración que consistirán en instrucciones u órdenes.
- 2. El incumplimiento de las instrucciones u órdenes no afecta por sí solo a la validez de los actos dictados por los órganos administrativos, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que se pueda incurrir." (Lo resaltado y subrayado me pertenece)





Por lo expuesto, el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones — ARCOTEL al ser una instrucción contenida en una declaración unilateral interna e interorgánica, debe ser considerado como un ACTO DE SIMPLE ADMINISTRACIÓN, de conformidad con la definición constante en el artículo 70 del ERJAFE, por cuanto, fue emitido en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, dictados o ejecutados en su consecuencia, y sin generar a los administrados derechos ni obligaciones de ningún orden; por lo tanto, este instrumento contiene instrucciones que deben seguir los servidores de la ARCOTEL que participan en el procedimiento administrativo sancionador, (el cual como dejamos claro anteriormente, comienza con la notificación del acto de apertura), ya que además, como se puede constatar de su simple lectura, el Instructivo se sujeta fielmente al procedimiento y términos establecidos en la LOT y su Reglamento General, sin contravenirlos ni alterarlos.

En consecuencia, resulta desacertado afirmar que el incumplimiento de un término contenido en una instrucción de orden interno, comprendido en una etapa anterior al inicio del PAS, afecte por si solo la validez del acto de apertura dictado por el órgano administrativo con el cual recién se da inicio a la etapa de sustanciación del PAS; en tal virtud, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, al no ser el instructivo ni formal ni materialmente una ley, sino que es un acto de simple administración.

Cabe destacar además, que la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé que los "actos normativos internos", como el Reglamento de Funcionamiento del Directorio, el Reglamento Orgánico por Procesos o los necesarios para la organización y funcionamiento de la ARCOTEL, por su naturaleza, no requerirán del procedimiento de consulta pública para su aprobación; dejando establecido que el instructivo ni siquiera alcanza la categoría de acto normativo.

Por otra parte, la publicación del Instructivo realizada en el Registro Oficial Nro. 632 de 20 de noviembre de 2015, constituye únicamente un mecanismo de información de los instructivos internos, de conformidad con la letra f) del artículo 205 del ERJAFE.

Finalmente, se debe puntualizar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 135, regula taxativamente la "prescripción" de la potestad de control de la ARCOTEL, sobre lo cual dispone que:

"La potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en esta Ley prescribirá en un plazo de CINCO AÑOS, contados desde el cometimiento de la infracción, o en su caso, desde el día en el que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones haya tenido conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción por cualquier medio. La ejecución de las sanciones administrativas impuestas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, prescribirá a los cinco años contados desde el momento en que hayan quedado en firme." (lo resaltado y subrayado me pertenece)

Del texto de esta disposición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se desprende que en aplicación del orden jerárquico de las normas, en caso de



conflicto entre el Instructivo y la Ley Orgánica como es el presente caso, las autoridades administrativas y servidores públicos tenemos la obligación de resolver mediante la aplicación de la norma jerárquicamente superior, de acuerdo al mandato constitucional dispuesto en el artículo 425 de la Carta Fundamental.

Todo lo anterior evidencia que la empresa pública CNT EP, incurre en un error y contradicción al afirmar que la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, al incumplir con las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-0694, no habría aplicado las garantías básicas del debido proceso en la etapa pre-procedimental.

Por lo expuesto, en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, esta Agencia ha observado las garantías básicas del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, que dispone que sólo se podrá juzgar a una persona ante autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada "procedimiento", es decir, del trámite contemplado en la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones; razón por la cual, no aplica la pretensión de la empresa pública de que el acto de apertura deba ser archivado por una supuesta inobservancia del Instructivo interno en una etapa anterior a la sustanciación, esto es, en la etapa pre-procedimental. En tal virtud, se rechazan por carecer de fundamento jurídico los alegatos y argumentos presentados por la empresa pública respecto a la falta de legalidad y violación del principio de seguridad jurídica del acto de apertura, y tampoco se acepta o reconoce la existencia de violación de expresas normas constitucionales y legales.

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, contiene todos los elementos y requisitos descritos en el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el que constan claramente detallados los fundamentos de hecho que presuntamente constituyen infracción, los fundamentos de derecho entre los cuales se citan las disposiciones presuntamente vulneradas; la tipificación de la presunta infracción así como la posible sanción; y la notificación formal del acto en la cual se establece el término para que el presunto infractor formule sus descargos.

En conclusión, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que se han rebatido y por lo tanto demostrado la falta de fundamento de los argumentos jurídicos señalados por la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, relacionados con: "la falta de aplicación de la normativa propia expedida por la máxima autoridad de la ARCOTEL, incumplimientos procesales dentro de la etapa pre-procedimental del acto de apertura, violación del principio de legalidad al expedir actos administrativos fuera del tiempo, inobservancia que deriva en la violación del debido proceso y la garantía a la seguridad jurídica del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, inobservancia de las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-694, así como la violación de expresas normas constitucionales y legales".

- b. En la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se han asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental.
- c. No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso, las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Ley Orgániça



de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos, se recomienda declarar válido todo lo actuado.

d. PRONUNCIAMIENTO EXPRESO RESPECTO DE LA EXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DEL PRESUNTO INFRACTOR:

- ➤ El área técnica la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, luego del análisis de la contestación, alegatos, pruebas y atenuantes presentados por la empresa pública CNT EP, relacionados con el hecho atribuido en el Acto de Apertura, mediante INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-AA-2017-0004 de 10 de marzo de 2017, concluyó que:
 - "La operadora del Servicio Móvil Avanzado, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no ha desvirtuado técnicamente, la entrega del Contrato de Servicios firmado por la usuaria Susana Suárez, hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001 de 11 de enero de 2017, puesto que realiza su entrega a la ARCOTEL mediante comunicación electrónica de 30 de enero de 2017.
 - Respecto a la entrega de la grabación de la llamada realizada por la usuaria Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales, en la documentación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y que consta indicada en los antecedentes del presente informe, no se encuentra información que permita contrastar entre lo manifestado por la usuaria y lo indicado por la CNT EP".
- ➤ El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, luego del análisis de la contestación, alegatos, pruebas presentados por la empresa pública CNT EP, emitió el INFORME JURÍDICO Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2017-005 de 24 de marzo de 2017, concluyendo que:
 - "(...) En conclusión, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que se han rebatido y por lo tanto demostrado la falta de fundamento de los argumentos jurídicos pública Corporación por la empresa Telecomunicaciones CNT EP, relacionados con: "la falta de aplicación de la normativa propia expedida por la máxima autoridad de la ARCOTEL, incumplimientos procesales dentro de la etapa pre-procedimental del acto de apertura, violación del principio de legalidad al expedir actos administrativos fuera del tiempo, inobservancia que deriva en la violación del debido proceso y la garantía a la seguridad jurídica del acto de apertura del sancionador, inobservancia procedimiento administrativo disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-694, así como la violación de expresas normas constitucionales y legales".

Los hechos administrativos que constituyeron el génesis para el presente procedimiento administrativo sancionador, se encuentran determinados en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2016-0007 de 01 de septiembre de 2016, de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado, relacionado con el reclamo presentado por la señorita Susana Suárez, en el que, entre otros aspectos se indica que: "- La operadora CNT EP. no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), el Contrato de Servicios firmado por la Srta. Susana

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf, 2272180



Suárez, que fue solicitado mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11 y 25 de Agosto de 2016. - La CNT EP no remitió a esta Agencia (hasta el 01 de septiembre de 2016), la grabación de la llamada realizada por la Srta. Susana Suárez a la operadora para reclamar respecto a no poder usar las redes sociales(Facebook y WhatsApp), información que fue solicitada mediante el oficio ARCOTEL-DCS-2016-0266-OF de 20 de junio de 2016 y correos electrónico (sic) del 11y 25 de Agosto de 2016."

Sobre el primer hecho relativo a la ENTREGA DEL CONTRATO DE SERVICIOS, el área técnica de la Coordinación Zonal 2 luego del análisis sobre los argumentos, alegatos y pruebas presentadas por la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, determina que la CNT EP no ha desvirtuado técnicamente la existencia del hecho que fuera señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, sin embargo, al haber entregado el contrato mediante correo electrónico del 30 de enero de 2017, el área técnica señala que "tomando en cuenta lo establecido en el Art. 82 del Reglamento General a la LOT, se considera que la operadora CNT EP ha subsanado integralmente el hecho de entregar al ARCOTEL, el contrato de servicios suscrito con la Srta. Susana Suárez"; y, sobre el segundo hecho relativo a la ENTREGA DE LA GRABACIÓN concluye que: "(...) en la documentación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador y que consta indicada en los antecedentes del presente informe, no se encuentra información que permita contrastar entre lo manifestado por la usuaria y lo indicado por la CNT EP"; ya que la usuaria manifiesta que presentó una queja y un reclamo a la operadora, mientras que la operadora CNT EP señala que la usuaria no ingresó ninguna queja o reclamo; y al no haberse encontrado elementos para esclarecer si el evento contenía un "reclamo" y no un "pedido de información" o "una queja"; se evidencia la existencia de una apreciación subjetiva en el establecimiento de la verdad material, que debe ser eminentemente objetiva.

La Constitución de la República del Ecuador consagra entre las garantías básicas del debido proceso, al derecho a la presunción de inocencia de toda persona y a ser tratado como tal mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme dictada de acuerdo con la verdad material del hecho detectado, esto como fruto de la doctrina en materia administrativa, llamada IN DUBIO PRO ADMINISTRADO, que consiste en que en caso de duda razonable, esta debe entenderse a favor del procedimentado.

Por las razones anotadas y existiendo la duda razonable sobre la existencia de la queja o reclamo presentados por la señorita Susana Suárez a la empresa pública CNT EP, cuya grabación fue justamente el objeto de requerimiento por parte de la ARCOTEL y cuyo cumplimiento se investiga en el presente PAS; por cuanto, los hechos reportados se encuentran directamente relacionados entre sí, en razón de haberse considerando en el Acto de Apertura como un solo incumplimiento; y, al poderse establecer la verdad material del presunto hecho infractor, que permita a su vez determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de apertura, así como la responsabilidad del presunto infractor, debe constituirse en elemento eximente de cualquier sanción.

Considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado, luego de lo cual, no se ha desvirtuado el presupuesto de hecho





relativo a la entrega oportuna del contrato, sin embargo se ha considerado realizada la subsanación del mismo; pero sobre el presupuesto de hecho referente a la existencia del reclamo y la grabación, la administración no ha podido comprobarlo ni pronunciarse objetivamente acerca del incumplimiento y la responsabilidad en la comisión del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDS-CT-2016-0007; no obstante de haberse rebatido todos los argumentos y alegatos de carácter jurídico esgrimidos por la empresa pública, frente a la presencia de duda razonable, en aplicación del principio indubio pro administrado se establece como consecuencia jurídica, la falta de responsabilidad de la empresa pública CNT EP en la infracción administrativa de primera clase, letra b), número 7, que consiste en suministrar a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, información inexacta o incompleta sobre aspectos que ésta le haya solicitado. En tal virtud, se considera que cabe la abstención de imponer una sanción en contra de la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP y el archivo del Acto de Apertura CZO2-2017-0001, con el cual se dio inicio al presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

e. RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-A-2017-0001 emitido el 11 de enero de 2017, se recomienda a la Autoridad Administrativa que declare que la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, no es responsable del hecho atribuido en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, al no haberse establecido la verdad material del mismo, se abstenga de imponer una sanción y disponga el archivo del trámite, conforme lo previsto en el último inciso del artículo 19, en concordancia con el artículo 32 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL vigente."

No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado, al haberse observado las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República y los requisitos de validez establecidos en la ley, por ser la autoridad competente declaro válido todo lo actuado.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-AA-2017-0004 de 10 de marzo de 2017 e INFORME JURÍDICO Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2017-005 de 24 de marzo de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, no es responsable del hecho atribuido en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0001, al no haberse establecido la verdad material del mismo; y, consecuentemente, no incurre en infracción administrativa alguna.



Artículo 3.- ABSTENERSE de sancionar a la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, y **DISPONER** el archivo del presente procedimiento administrativo sancionador.

Artículo 4.- NOTIFICAR con la presente resolución a la empresa pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cuyo Registro Único de Contribuyentes, RUC es el No. 1768152560001, en el domicilio señalado expresamente para el efecto en su contestación, en las oficinas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones — CNT EP, ubicadas en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, del Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha; así como a la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, a la Coordinación Técnica de Control y a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de que notifique a las Unidades correspondientes.

Notifiquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 24 de marzo de 2017.

Ing. Roberto Moreano Viteri

COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)

