

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-004

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

ING. RAÚL AVILÉS RODRÍGUEZ COORDINADOR ZONAL 2

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1.1 TITULO HABILITANTE

El 1 de junio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Estado Central, otorgada a través del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la 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.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2016-1136-M, de 16 de octubre de 2017, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL puso en conocimiento de la Unidad Jurídica el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, que contiene el Informe de verificación de los tiempos de atención de quejas y reparación de fallas para el período enero - junio 2017.

En el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2, determinó lo siguiente:

"2. OBJETIVO

Verificar el tiempo de atención de quejas y reparación de fallas para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, correspondiente al período (semestre) enero - junio 2017, de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256-Q8-CONATEL-2008.

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

11-16



La Coordinación Zonal 2, realizó la descarga del archivo semestral correspondiente al reporte de quejas y reparación de fallas (quejas y reclamos), del período enero - junio 2017, que se encontró en el SAAD de la operadora. (...)

5. ANÁLISIS V RESULTADOS.

La operadora incluye en sus reportes el campo "Estado de la queja" donde clasifica los casos o incidencías entre "Procedente" y "Anulado", para todos los meses en análisis, a excepción del mes de febrero donde además, clasifica casos como "Infundado", "No procedente", M6" Y "7".

Se consideran en la cuantificación de los plazos, los casos establecidos en los reportes descargados del SAAD de CNT EP, como "Procedente", para los meses de enero, marzo, abril, mayo y junio 2017; para el mes de febrero, una vez revisado el detalle del campo "Observaciones", se toman en cuenta los casos "Procedente" y "6". (...)

5.3 Plazo para atender una queja y reparación de falla.

A partir de los archivos descargados del SAAD de CNT EP y con base en las consideraciones expuestas en fos numerales precedentes, se calcula los tiempos de atención, resolución de quejas y reparación de fallas. El detalle de los cálculos consta en el Anexo No. 1.

De la verificación, se encuentra que la operadora ha atendido quejas y reparado fallas procedentes dentro del plazo establecido, a excepción de los siguientes casos:



Ітем	MES 2017	TIPO O CAUSAL DE QUEJA	FECHA DE PRESENTACIÓ N DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCIÓN DE LA QUEJA	TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJA Y REPARACIÓN DE FALLA EN DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
1846	Enero	Otros	11/01/2017 16:40:27	No se Indica	No es posible determinar	Se ingresa reclamo cliente si servicio por lerremolo hasta e 15 de diciembre no present consumo seguirmento di reclamos desde el terremoto
7570	Enero	Otros	06/01/2017 14:54:30	No se indica	No es posible determinar	Cliente requiere baja de valore es de canoa no tuvo servicio
7608	Enero	Otros	06/01/2017 16:32:10	No se Indica	No es posible determinar	Cliente solicita refacturación y que perdió su casa el 16/a 1 cual está en construcción desea su mismo numero
7709	Enero	Otros	18/01/2017 15:50:56	No se indica	No es posible determinar	Sector con daño en pa secundario//sin servicio//ibravo//cis manta
7777	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:46:02	04/02/2017 11:30:24	16	Como se puede observar en a SCQU / cliente solicita l anulación dela linea al 16 d febrero 2016/ y nunca s atendió la queja
7778	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:44:4 9	04/02/2017 11:26:21	16	Como se puede observar en c SCQU / cliente solicita l anulación dela línea el 16 d fébrero 2016/ y nunca s atendió la queja
7779	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:43:39	04/02/2017 11:23:19	16	Como se puede observar en a SCQU / cliente solicita l anulación dela línea el 16 d tebrero 2016/ y nunca s atendió la queja
7780	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:40:52	04/02/2017 11:21:11	16	Como se puede observar en a SCQU / cliente solicita I anulación dela linea el 16 d febrero 2016/ y nunca s atendió la queja

Cuadro No. 5: Casos procedentes con un tiempo mayor a 15 días hábiles de atención (solución o resolución).

En el Cuadro No. 5 se presentan cuatro casos que no tienen fecha y hora de solución, es decir, continúan abiertos en el período enero - junio 2017 y por tanto no han sido atendidos en el plazo de 15 días hábiles. También constan otros cuatro casos, que incluyen fecha- hora de solución, y tiempos de atención, los cuales superan el plazo de 15 días hábiles.

Además, de manera informativa se muestran en el Cuadro No. 6 los casos no procedentes (anulados, conforme los denomina la operadora) que superan el plazo de 15 días hábiles

TH



Ітем	MES 2017	TIPO O CAUSAL DE QUEJA	FECHÁ DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	FECHADE SOLUCIÓN DE LA QUEJA	TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJA Y REPARACIÓN DE FALLA EN DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
7781	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:39:04	04/02/2017 11:14:00	16	Como se puede obsarvar en el SCOU / cliente sollotta la anutación dela linea el 15 de lebrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7782	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:37:45	04/02/2017 11:12:33	16	Como se puede observar en el SCOU / ollente solicita ta anulación dela línea el 16 de lebrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7783	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:36:48	04/D2/2817 11:11:22	16 (1986) 16 (1986) 16 (1986)	Como se puede observar en el SCQU / cliente solicita la anulación dela línea el 16 de lebrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7784	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:27:16	04/02/2017 11:10:13	16	Como se puede observar en el SCOU / cliente solicita la anulación dela línea el 16 de fobrero 2016/ y nunca se atendió la queja
8387	Abril	Calidad en la prestación del servicio	04/04/2017 18:35:26	28/04/2017 16:43:54	18	Se solicita a ejacutivo y supervisor la anulación por mal Ingreso por varias ocasiones y no realizado
8368	Abril	Calidad en la prestación del servicio	04/04/2017 11:19:05	27/04/2017 09:17:58	17	Se anula por mal ingreso

Cuadro No. 6: Casos anulados con más de 15 días hábiles de atención (solución o resolución).

De acuerdo a los reportes, la operadora denomina como "anulados" a los "reclamos ingresados por clientes que no cumplen con los argumentos correctos para la atención de los mismos". (...)

7. CONCLUSIÓN.

Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2 y tos datos del Cuadro No. 5 del presente informe, para la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se establece lo siguiente:

- Presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el período enero junio 2017 y por tanto, que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles, conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL -2008.
- Existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008."

1.3 ACTO DE APERTURA

El 28 de octubre de 2017, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, notificado a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP el 1 de noviembre de 2017, conforme se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-1325-M de 22 de noviembre de 2017.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 se consideró en lo principal lo siguiente:



"(...)Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2016-0028, de 23 de octubre de 2017, el área Jurídica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

"4.- ANÁLISIS JURÍDICO.- El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el CORPORACIÓN NACIONAL que presta la servicio público TELECOMUNICACIONES CNT EP; de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y su título habilitante; y, por otro lado, considerando, que mediante Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1136-M de 16 de octubre de 2017, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, señaló que la Operadora de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el período enero junio 2017 y por tanto, que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles, conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL -2008; además, de que existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017. que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008; razones por las cuales no habría cumplido con lo dispuesto en la normativa indicada, además de que habría incumplido claras obligaciones establecidas en los numerales 3, 19 y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 16 de su letra b), cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia.

Sin embargo de que en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, se detectan dos posibles incumplimientos por parte de la Operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; esto es la detección de cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, y continúan abiertos en el período enero - junio 2017 y por tanto, que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles; además, de que existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles; al existir identidad sustancial y encausarse en un mismo tipo de infracción, es decir una posible inobservancia a lo determinado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008, se debe iniciar un solo procedimiento administrativo sancionador.

Por otra parte y conforme los hechos fácticos referidos, considerando además que la Operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, debe "Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes", se deberá confirmar la existencia del incumplimiento y la responsabilidad

4/1



de la operadora, lo cual deberá ser analizado y resuelto en el respectivo procedimiento administrativo sancionador."

De confirmarse la existencia del fundamento de hecho señalado y la responsabilidad del a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, sería responsable de la conducta con la cual, podría incurrir en la Infracción de Primera Clase, prevista en el "Art. 117.- b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)". (Lo resaltado me pertenece)

Conforme los hechos fácticos referidos, considerando el principio de presunción de inocencia; la existencia del incumplimiento y la responsabilidad por parte del administrado, deberá ser demostrada, motivada y resuelta, tras la ventilación del respectivo procedimiento administrativo sancionador. (...)".

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

2.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

- "Artículo 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 (...)".
- "Artículo 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.".
- "Artículo 261.- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)".
- "Artículo 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)
- "Artículo 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

"Artículo 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.".



"Artículo 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. (...)".

"Artículo 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. 04-03-ARCOTEL-2017, publicada en la edición especial del Registro Oficial Nº 13 de miércoles 14 de junio de 2017

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.- <u>Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal</u>, 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." (...)

Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 2 resuelve: "Designar al ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo Director Ejecutivo 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.".

Acción de Personal No. ENC-027 de 23 de agosto de 2017

Acción de Personal por la cual, se encarga las atribuciones y responsabilidades del puesto de COORDINADOR ZONAL 2 al lng. BYRON RAÚL AVILÉS RODRÍGUEZ, a partir del 24 de agosto de 2017.

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 las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

 Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los "Directores Técnicos Zonales", de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designen formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos. (...)"

4 / #



"(...) Disposiciones específicas

- (...) A la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:
- 1.- Para fines relacionados con el ámbito de control, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercer la Potestad Sancionadora, únicamente a través del Organismo Desconcentrado y, con la finalidad de hacer que se cumplan a cabalidad con las actividades en materia de control, todos los informes sobre dicha materia, generados por las Direcciones de la matriz desde el 18 de febrero de 2015, relativos a presuntos incumplimientos, cuyo contenido abarque la Cobertura correspondiente a más de una Coordinación Zonal u Oficina Técnica, según la distribución territorial establecida en el análisis de presencia institucional en territorio de la ARCOTEL y su respectiva aprobación mediante oficio No. SENPLADES-SGTEPBV·2015-0102-OF de 27 de agosto de 2015, mismo del cual se hace referencia en el Estatuto de esta Agencia, serán enviados a la Coordinación Zonal 2 para conocimiento, sustanciación y resolución de los procedimientos administrativos o contractuales sancionadores a los que hubiere lugar.... (Lo resaltado en negrita me pertenece).

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para iniciar, sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre procedimientos administrativos sancionadores; que sean fruto del control realizado por la ARCOTEL, que es el caso de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP S.A.

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."

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, respetando especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letra a) que establece que: "Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento", que guarda concordancia con lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

Para identificar la posible infracción y la sanción que correspondería, se debe considerar lo siguiente:

TÍTULO HABILITANTE.



En las "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 Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices se manifiesta:"(...)

Artículo 25,- Incumplimientos y sanciones.

- **25.1** La Empresa Pública se somete a las infracciones, sanciones y al procedimiento de juzgamiento previsto en el Ordenamiento Jurídico Vigente, cuando incumpla este instrumento y sus Anexos. (...)
- **25.3** En el evento de que la Empresa Pública incurra en cualquier forma de incumplimiento de los términos previstos en el presente instrumento, se impondrán las sanciones previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente, previo el cumplimiento del procedimiento respectivo.".

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

- "Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes: (...)
- 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

(...)

19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.

(...)

28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.".

NORMAS RELACIONADAS

"REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN".

"FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES

Otras obligaciones o disposiciones a ser cumplidas por el prestador del servicio, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente:

(...)

Página 11 de 64



2. Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del prestador deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la ARCOTEL cuando ésta lo requiera" (lo resaltado me corresponde)

3.1. PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

En el Título XIII sobre el Régimen Sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera, que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.

(...)

- b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:
- 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)". (Lo resaltado me pertenece).

"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. (...)".

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

"Artículo 130.- Atenuantes.-

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 ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, contestó al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, mediante Oficio No. 20170494, de 23 de noviembre de 2017, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E de la misma fecha;

En su defensa señala, entre otros aspectos, lo siguiente:

(...)

1.2 ENUNCIACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN COMETIDA POR LA CNT EP

"... el Coordinador Zonal 2, en el procedimiento administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0028, como presunta infracción, simplemente ha enunciado el artículo en el cual supuestamente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha incurrido en una infracción, sin embargo no motiva de manera detallada a qué acciones corresponde dicha normativa, conforme lo ha señalado la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 126.

Para que exista motivación no basta con la mera enunciación de las infracciones y de las disposiciones jurídicas establecidas en la Ley, sino fundamentar como

Página 13 de 94



dichas disposiciones han incurrido en una violación del derecho hacia los usuarios, disposición que se encuentra contemplada en el artículo 76 numeral 7 literal 1) de la Constitución de la República del Ecuador.

La Corte Constitucional, para el período de transición, mediante sentencia No. 069-10-SEP-CC, respecto a la motivación ha señalado lo siguiente:

"...La motivación es justificación, es argumentar racionalmente para justificar una decisión aplicativa, es exposición de las razones que se han dado a los jueces para mostrar que su decisión es correcta o aceptable. (...) Es decir, la motivación responde a la debida y lógica coherencia de razonabilidad que debe existir entre la pretensión los elementos fácticos, las consideraciones y vinculación de la norma jurídica y la resolución tomada.

(Lo subrayado y en negrilla me pertenece)

En relación al procedimiento administrativo Sancionador No. <u>ARCOTEL-CZ02-2017-0028</u>, el Coordinador Zonal 2 únicamente ha procedido a citar la norma en la cual supuestamente se ha incurrido en una infracción, pero no realiza un análisis en que certifique si efectivamente el abonado o usuario ha sido afectado al no haberse supuestamente resuelto sus reclamos en los tiempos señalados en la Ley.

Por su parte el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE, respecto de la motivación establece lo siguiente:

Art. 122.- Motivación.

1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable. La falta de motivación entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública.

(Lo subrayado y en negrilla me pertenece)

En el mismo sentido el artículo 194 del mismo cuerpo normativo habla sobre la tipicidad de los Actos administrativos señala que: "1. Sólo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una ley."; y, como se observa en el Acto de Apertura, procedimiento administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0028, en su numeral 3.3 "PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN", el Coordinador de la Zonal 2 no demuestra fehacientemente cuál es el incumplimiento que fundamenta el inicio del Acto de Apertura, simplemente enuncia que la CNT EP estaría incumpliendo cualquier obligación prevista en la ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, entre otras normas regulatorias.

Ante lo señalado en el párrafo anterior es necesario indicar que la Resolución No. ARCOTEL-2015-0694, en su artículo 21 "Emisión del Acto de Apertura", señala en su literal b) que el Acto Administrativo debe indicar: "La tipificación de



las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas"; y, como se ha dejado evidenciado anteriormente, el Coordinador Zonal 2 no identificó de manera clara la acción al referirse al artículo "117.-Infracciones de Primera Clase.- cuál fue la infracción cometida por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

Al respecto de lo analizado, la CNT EP considera que el Acto de Apertura No. <u>ARCOTEL-CZ02-2017-0028</u>, debe ser declarado nulo de pleno derecho al establecerse en el ERJAFE lo siguiente:

Art. 129.- Nulidad de pleno derecho.

- 1. Los actos de la Administración Pública son nulos de pleno derecho en los casos siguientes:
- a. <u>Los que lesionen, de forma ilegítima, los derechos y libertades consagrados</u> en el artículo 24 de la <u>Constitución Política de la Republica</u>:

Haciendo un análisis del artículo citado guarda concordancia con el Artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador al manifestar como derechos de protección a:

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

(...)

3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que. Al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.

Finalmente se concluye de lo expuesto que, la Coordinación Zonal 2 utiliza un articulado subjetivo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al no precisar el presunto incumplimiento por parte de la CNT EP, y posteriormente en los adjuntos (informe técnico) al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionatorio señala que la CNT EP supuestamente no ha resuelto reclamos realizados por los abonados dentro de los 15 días contemplados en la normativa regulatoria, lo cual no se encuentra establecido como una infracción; por lo tanto, ésta Empresa Pública determina que la Coordinación Zonal 2, al emitir el acto de apertura, vulnera el principio constitucional de la seguridad jurídica establecido en el artículo 82 de la Carta Magna que reza:

"Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.".

Dicho de otra manera la Coordinación Zonal 2, no garantiza que normativamente exista una sanción por reclamos contenidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, razón por la cual el Acto de apertura es contradictorio al ordenamiento jurídico expedido para el inicio de Procedimientos Administrativos sancionadores.

1.3 DELEGACIÓN PARA SUSTANCIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO:

ágina 15 de 54



Al respecto de la presunta infracción, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, señala que el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones actuó sin competencia toda vez que en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL·CZ02·2017·0028, no se señala algún oficio o delegación por parte del Director Ejecutivo de la ARCOTEL para que el funcionario que suscribe a nombre de la Coordinación Zonal 2 conozca y sustancie los procedimientos administrativos sancionadores.

En concordancia en el párrafo anterior, el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el numeral 9 que señala:

j. Nombrar, contratar, suspender y remover el personal de la Agencia"

De igual forma, el Estatuto Orgánico Funcional de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en el acápite tercero, literal j) indica lo siguiente:

j. Nombrar, contratar, suspender, promover y remover el personal de la Agencia.

Ahora bien, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la normativa interna de la ARCOTEL faculta a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar procedimientos administrativos sancionadores, por lo que el Ingeniero Raúl Avilés, no ha aportado en el Acto de Apertura el documento con el cual valide su intervención para iniciar procedimientos administrativos sancionadores en contra de los prestadores de servicios de Telecomunicaciones, para el presente caso pretender sancionar a la CNT EP.

Por tal razón es necesario indicar que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no ha justificado en el Acto de Apertura N° ARCOTEL-CZ02-2017-0028, la designación, nombramiento o documento que avale las atribuciones del Ing. Raúl Avilés para pretender sancionar a la CNT EP.

1.1.3 INFORME DE CONTROL TÉCNICO IT-CZ02-2017-0963

El informe de control técnico No. IT-CZ02-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, la Coordinación Zonal 2 ha indicado en su numeral 7 CONCLÚSIÓN, lo siguiente:

Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2 y los datos del Cuadro No. 5 del presente informe, para la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se establece lo siguiente:

Presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el periodo enero - junio de 2017 y por tanto que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles conforme establece la Resolución 256-08- CONATEL-2008.

Existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008."



En relación a lo expuesto por la Coordinación Zonal 2, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha realizado el análisis de cada uno de los casos del informe de control técnico NO. IT-CZ02-2017-0963 de 5 de octubre de 2017.

De tal forma que la CNT EP al realizar un análisis de los argumentos de hecho detallados en el informe técnico N° IT-CZ02-2017-0963, causa confusión al administrado, toda vez que la Administración no es clara en la argumentación utilizada para instaurar un Acto de Apertura, es decir la ARCOTEL señala que son 4 reclamos y en el Acto de Apertura detallan que son 14 reclamos, por tal razón, pese a la confusión que causa la ARCOTEL, la Empresa Pública procede a contestar los 14 reclamos que se detallan en el Acto de Apertura.

A) DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS

 (\ldots)

Los reclamos 7777,7778, 7779, 7780 corresponden a un reclamo de facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2016, ya que la CNT EP se encontraba esperando que el cliente realice la anulación del servicio contratado, el cual entregó a la CNT EP el 13 de enero de 2017, para lo cual se adjunta dicha anulación del servicio solicitado por el representante legal de la Empresa SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A.

(..)

En cuanto a los reclamos 7781, 7782, 7783 y 7784, corresponden a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2016, cuya atención fue dada como NO PROCEDENTES, debido a que el servicio contratado por el cliente fue vacanteado por falta de pago.

Conclusión de los reclamos 7777, 7778, 7779, 7780, 7781, 7782, 7783 y 7784

- 1. Es necesario señalar que los reclamos N° 7777, 7778, 7779, 7780, 7781, 7782, 7783 y 7784 correspondiente al cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A fueron atendidos en base a los requerimientos del cliente, es decir se declararon procedentes el momento que entregó la carta de anulación del servicio, y no procedentes, toda vez que se encontraba en vacanteado por falta de pago.
- 2. En referencia a la atención de los reclamos realizados por el cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. el 04 de febrero de 2017. La CNT EP se ampara en base al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que tiene por objeto el desarrollo y la aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que dispone en su: "Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: "La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones/

Página 17 de 54



aplicables (Lo subrayado me pertenece). En referencia al artículo, los reclamos realizados por parte del cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR SA, han sido categorizados por la CNT EP como complejos, por lo que la Empresa Pública tuvo revisar en sus sistemas transaccionales si el cliente poseía valores adeudados o no; y de igual manera se realizó la constatación para el trámite de anulación del servicios.

[...]

2. Conclusiones Generales

- La Coordinación Zonal 2 utiliza un articulado subjetivo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no precisa el presunto incumplimiento por parte de la CNT EP, y posteriormente en los adjuntos (informe técnico) al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionatorio señala que la CNT EP supuestamente no ha resuelto reclamos realizados por los abonados dentro de los 15 días regulados en la normativa regulatoria, por lo que el Acto de Apertura recae en una nulidad de pleno derecho establecido en el artículo 76 de la Constitución del Ecuador.
- La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no ha justificado en el Acto de Apertura N° ARCOTEL-CZ02- 2017-0028, la designación, nombramiento o documento que avale las atribuciones para del Ing. Raúl Avilés para pretender sancionar a la CNT EP.
- Los reclamos realizados por el cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. fueron atendidos en base a los requerimientos del cliente, es decir se declararon procedentes el momento que entregó la carta de anulación del servicio, y otros no procedentes, toda vez que se encontraba en vacanteado por falta de pago.
- Los reclamos 1846, 7570, 7608 y 7709, fueron atendidos como procedentes, y dentro de los plazos establecidos en la normativa regulatoria.
- Las quejas 8387 y 8388 se atendieron fuera de métrica, ya que los clientes proporcionaron información de contacto cuando se realizaron las quejas para la atención del reclamo.
- Algunos de los reclamos realizados por los abonados, clientes-usuarios mencionados en el Acto de Apertura fueron considerados por la CNT EP como complejos, enmarcados en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tal razón algunos reclamos fueron resueltos fuera de la métrica".

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.
- 4. <u>Ninguna norma jurídica podrá restringir el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales</u>
- 6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía."
- "Art, 76,- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...)
- 3, Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.
- 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:
- 1) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos, Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.
- "Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras y aplicadas por las autoridades competentes."

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 117, letra b, numeral 16:

"16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos."

Artículo 126.- Apertura.

Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.

Página 19 de 54



En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnico-jurídico que sustente el mismo."

Artículo 148, numeral 9:

"9. Nombrar, contratar, suspender y remover el personal de la Agencia"

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:

(...)

2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos compleios, de conformidad con las regulaciones aplicables.

ESTATUTO DE RÉGIMEN JURIDICO ADMINISTRATIVO DE LA FUNICÓN (sic) EJECUTIVA (ERJAFE)

Art. 122.- Motivación.

1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable. La falta de motivación entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública.

Art. 129.- Nulidad de pleno derecho.

- Los actos de la Administración Pública son nulos de pleno derecho en los casos siguientes:
- a. Los que lesionen, de forma ilegítima, los derechos y libertades consagrados en el artículo 24 de la Constitución Política de la República;

Artículo 194.

"1. Sólo constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una ley..."

ESTATUTO ORGÁNICO FUNCIONAL DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES:

Acápite tercero, literal j):

j. Nombrar, contratar, suspender, promover y remover el personal de la Agencia.



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, se solicita a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

- Se declare la nulidad del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZ05-2017-0028, por utilizar preceptos subjetivos para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, los cuales no se encuentran tipificados como infracción administrativa, conforme lo señalado en el artículo 76 de la Constitución de la Republica.
- Se declare la nulidad del Acto de Apertura al no motivar el acto administrativo conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literal I) de la Constitución de la República, al no haberse realizado un análisis de la presunta infracción al momento de motivarla en simples enunciaciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- Se archive el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo, toda vez que se ha demostrado que los reclamos se enmarcan a lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- Se archive el Acto de apertura toda vez que los reclamos enunciados en el mismo han sido atendidos dentro de los 15 días en unos casos y en otros se ha justificado las razones por las cuales la CNT EP los considera como complejos.

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 No. IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1136-M de 16 de octubre de 2017.
- **2.** Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 25 de octubre de 2017.
- 3. La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

Página 21 de 54



- 1. Los alegatos y descargos que el SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presenta dentro del escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTELCZO2-2017-0028 de 28 de octubre de 2017, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante oficio No. 20170494, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E de 23 de noviembre de 2017;
- 2. Alegatos verbales esgrimidos en la Audiencia, llevada a cabo el día 30 de noviembre de 2017, a las 11H00 en las instalaciones de la coordinación Zonal 2; y,
- 3. Información adjuntada al Oficio N° GNRI-GREG-09-1437-2017, ingresada en la ARCOTEL, con registro ARCOTEL-DEDA-2017-018948-E

3.3 MOTIVACIÓN:

PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS EN LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA Y EN LA AUDIENCIA SOLICITADA POR LA OPERADORA:

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante Informe Técnico No. INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-AA-2017-022, remitido al área jurídica con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0087-M de 18 de enero de 2018, realizó el análisis de la contestación y alegatos actuados por el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028; en lo principal dicho análisis manifiesta:

"(...) 3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS

3.1 CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, MEDIANTE - DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2017-017370-E DE 15 DE NOVIEMBRE DE 2017.-

La operadora del STF CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028 de 25 de octubre de 2017, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E. Las secciones de dicho documento relacionadas al <u>hecho técnico</u> identificado en el citado Acto, que la CNT EP manifiesta, se transcriben únicamente en lo pertinente y enseguida se analizan por partes en los numerales siguientes.

3.1.1 Parte 1.

En las páginas sin número 8 y 9, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"[...] 1.1.3 INFORME DE CONTROL TÉCNICO IT-CZ02-2017-0963



El informe de control técnico No. IT-CZ02-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, la Coordinación Zonal 2 ha indicado en su numeral 7 CONCLUSIÓN, lo siguiente:

Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2 y los datos del Cuadro No. 5 del presente informe, para la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se establece lo siguiente:

Presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el periodo enero - junio de 2017 y por tanto que no han sido atendidos, reparados o resuellos, en el plazo de 15 días hábiles conforme establece la Resolución 256-08- CONATEL-2008.

Existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.".

En relación a lo expuesto por la Coordinación Zonal 2, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha realizado el análisis de cada uno de los casos del informe de control técnico No. IT-CZ02-2017-0963 de 5 de octubre de 2017.

De tal forma que, la CNT EP al realizar un análisis de los argumentos de hecho detallados en el informe técnico N° IT-CZ02-2017-0963, causa confusión al administrado, toda vez que la Administración no es clara en la argumentación utilizada para instaurar un Acto de Apertura, es decir la ARCOTEL señala que son 4 reclamos y en el Acto de Apertura detallan que son 14 reclamos, por tal razón, pese a la confusión que causa la ARCOTEL, la Empresa Pública procede a contestar los 14 reclamos que se detallan en el Acto de Apertura".

Análisis de la Parte 1.

La operadora CNT EP cita en su contestación al Acto de Apertura, la conclusión del informe técnico No. IT-CZO2-2017-0963 en donde se mencionan un total de ocho casos procedentes, de los cuales, cuatro que no tienen fecha y hora de solución, es decir que no han sido atendidos, reparados o resueltos en el plazo de 15 días hábiles conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL-2008 y cuatro que presentan tiempos de atención, reparación o resolución que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la citada resolución.

En el numeral 1 del presente informe se observa el texto y los casos señalados por la Coordinación Zonal 2 en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, que corresponden a los casos indicados en la conclusión del informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0963, donde se hace referencia a un total de ocho casos.

3.1.2 Parte 2.

En las páginas sin número 9 y 10, en lo pertinente, la operadora menciona que:

"A) DESARROLLO Y ANÁLISIS DE LOS RECLAMOS

1. Reclamos Número: 7777, 7778, 7779, 7780, 7781, 7782, 7783 y 7784 Cliente: SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A.

4 /Ab



Número de Servicio: 42169184 - Retiro del servicio por causal de deuda por falta de

pago se volvió vacante y se le asignó un número virtual 1902455667

Fecha de Ingreso: 13/01/2017 Fecha de Atención: 04/02/2017

Observación: Como se puede observar en el SCQU2 / Cliente solicita la anulación de la

línea en Febrero de 2016.

Cuadro N.-1 Reclamos de Facturación del cliente SERETUR S.A.

Numeración Formalario	Descripcion Provincia	Fecha Reclamo	Fecha Atencion	Codigo Reclamo	Numero Telefono	RK	Nombre Cliente	Servicio Descripcion	Descripcion Estado Rectamo
7777	GUAYAS	13/01/2017 46:02	04/02/201730:24	213940	902455667	991051673001	SERETURSA	TELEFONA	PROCEDENTE
7778	GUAYAS	13/01/2017 44:49	04/02/201726:21	213939	902455667	991061673001	SERETUR S.A	TELEPONIA	PROCEDENTE
7779	GUAYAS	13/01/2017 43:39	04/02/201723:19	213938	902455667	991051673001	SEVERVASA	TELETONIA	PROCEDENTE
7780	GUAYAS	13/01/2017 40:52	04/02/201721:11	213935	902455667	9 91061673001	SERETURSA	TELEPONA	PROCEDENTE
7781	CUAYAS	13/01/2017 39:04	04/02/2017 14:00	213935	902455667	991061673001	SERETURSA	TELEPONIA	NO PROCEDEN
7782	CUAYAS	13/01/2017 37:45	04/02/2017 12:33	213934	902455667	991061673001	SERETUR S.A.	TELEFONIA	NO PROCEDEN
7783	GUAYAS	13/01/2017 36:48	04/02/2017 11:22	213933	902455667	991051673001	SERETURSA	TELERONA	NO PROCEDEN
7784	GUAYAS	13/01/2017 27:16	04/02/2017 10:13	213930	902455667	991051673001	SERETURSA	TELEPONIA	NO PROCEDEN

Los reclamos 7777,7778, 7779, 7780 corresponden a un reclamo de facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre del 2016, ya que la CNT EP se encontraba esperando que el cliente realice la anulación del servicio contratado, el cual entregó a la CNT EP el 13 de enero de 2017, para lo cual se adjunta dicha anulación del servicio solicitado por el representante legal de la Empresa SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A.

	RECLAMO POR FACTURACION
Seiores	
ani ca	RPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES)
Chelsel	
De als co	isklaraciones.
factoria illa	klentičini 8 solicito hjeresu reclama j , cle 1: huev 8
Por Li aler	cken and action a paracity, more distributed astechno
l kepar	Manager of the state of the sta
Folks	

En cuanto a los reclamos 7781, 7782, 7783 Y 7784, corresponden a los meses de mayo, junio, julio y agosto de 2016, cuya atención fue dada como NO PROCEDENTES, debido a que el servicio contratado por el cliente fue vacanteado por falta de pago.

Conclusión de los reclamos 7777, 7778, 7779, 7780, 7781, 7782, 7783 Y 7784



1. Es necesario señalar que los reclamos Nº 7777. 7778, 7779, 7780, 7781, 7782, 7783 y 7784 correspondiente al cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. fueron atendidos en base a los requerimientos del cliente, es decir se declararon procedentes el momento que entregó la carta de anulación del servicio, y no procedentes, toda vez que se encontraba en vacanteado por falta de pago".

Análisis de la Parte 2.

Se debe mencionar que las incidencias o casos 7781, 7782, 7783 y 7784 no son objeto del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028. Acorde a dicho Acto y al informe técnico No. IT-CZO2-2017-0963, los casos 7781, 7782, 7783 y 7784 se encuentran descritos en el Cuadro No. 6, como se cita a continuación:

"(...) de manera informativa se muestran en el Cuadro No. 6 los casos no procedentes (anulados, conforme los denomina la operadora) que superan el plazo de 15 días hábiles (...)".

La operadora CNT EP indica en su contestación, como fecha de presentación de las quejas 7777, 7778, 7779, 7780, el día 13 de enero de 2017; y, como fecha de solución de dichas quejas, el 04 de febrero de 2017. Dichas fechas corresponden a las mismas fechas que se encuentran en la información reportada por la CNT EP en su SAAD y con las cuales se realizó el análisis constante en el informe técnico de control No. IT-CZO2-2017-0963. Es necesario mencionar que en dicho informe se establece que los casos 7777, 7778, 7779, 7780 fueron atendidos, solucionados o resueltos en un plazo mayor al previsto en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

De acuerdo a lo indicado por la CNT EP, los reclamos 7777, 7778, 7779, 7780, corresponden a reclamos de facturación de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2016; se encuentra que la operadora CNT EP asignó un número diferente de incidencia, de caso o queja por cada mes. De esta forma, se entiende que los cuatro casos corresponden a quejas registradas como procedentes por la operadora CNT EP para el mes de septiembre, de octubre, de noviembre y de diciembre 2016, respectivamente, en la misma fecha y con horas de pocos minutos de diferencia entre sí.

3.1.3 Parte 3.

En las páginas sin número 10 y 11, en lo que corresponde, la operadora menciona que:

"(...) 2. En referencia a la atención de los reclamos realizados por el cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. el 04 de febrero de 2017, la CNT EP se ampara en base al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que tiene por objeto el desarrollo y la aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que dispone en su: "Art. 59. Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios. Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:" La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos de conformidad con las regulaciones aplicables (Lo subrayado me pertenece).

Página 25 de 54



En referencia al artículo, los reclamos realizados por parte del cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A., han sido categorizados por la CNT EP como complejos, por lo que la Empresa Pública tuvo revisar en sus sistemas transaccionales si el cliente poseía valores adeudados o no; y de igual manera se realizó la constatación para el trámite de anulación del servicios".

Análisis de la Parte 3.

La operadora CNT EP hace referencia al numeral 2, artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en particular, a que:

"La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados (...) podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables".

De acuerdo a lo enunciado, CNT EP indica que los casos fueron atendidos el 04 de febrero de 2017 y que los casos 7777, 7778, 7779, 7780 fueron categorizados por la operadora como complejos.

Al respecto, de acuerdo a la información revisada durante la actividad desarrollada el 11 de diciembre de 2017 y conforme su respectiva acta de inspección suscrita entre funcionarios de CNT EP y servidores de ARCOTEL, en lo pertinente, se establece que:

"En el reporte obtenido de Hyperion para enero 2017, no existe un campo que defina o permita identificar los casos complejos o no complejos, así como CNT EP indica que no dispone de un documento interno que permita discriminar los casos de quejas o reclamos entre complejos y no complejos. CNT EP indica que no cuenta con dicho documento, no ha incluido o incluye hasta la presente fecha, esa clasificación en sus sistemas por cuanto el tema no está normado por parte de la ARCOTEL".

Se observa que la operadora CNT EP indica en su contestación al Acto de Apertura que los casos 7777, 7778, 7779 y 7780 fueron categorizados como complejos. Mientras que, durante la verificación del 11 de diciembre de 2017, se encontró que la operadora no cuenta con mecanismos para clasificar o categorizar casos, entre complejos y no complejos.

Por tanto, se encuentra que los casos 7777, 7778, 7779 y 7780 presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles, indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, conforme se indica en el informe técnico IT-CZO2-2017-0963. No se encuentran argumentos técnicos emitidos por la operadora CNT EP que amparen tiempos de atención, reparación o resolución de casos en plazos mayores a los establecidos en el ámbito de la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

3.1.4 Parte 4.

En las páginas sin número 11 y 12, en lo que corresponde, la operadora menciona que:

"4. Reclamos 1846, 7570, 7608 Y 7709.



Cuadra	N	2	Peclamos	do	Facturación.
CUADIO	N	_	RECLAINS	OE.	racio acion.

Numeración Formulario	i •	Fecha Reclamo	Fecha Atencion	Codigo Reclamo	Numero Telefono	Ruc	Nombre Clente	Servicio Descripcion	Descripcion Estado Reciamo	Observaciones
1846	MAXABI	11/01/2017 49:27		30525	57635134	138591165	NEKO VELEZ EDI LOKENZO	Telefonia	PROCEDENTE	SENGRESA RECLAMO CUENTE SIN SENTICIO POR TERCEMUTO BASTA EL 15 BEDICIEMBRE MO PRENTA CUNCIMO SECUMIENTO DE RECLAMOS DESCER TERREMOTO
7570	MANABI	0 6/01 / 2017 5 4 :30		5855	902418128	1.7243E+12	RIENKS MAAKTJE FROUKJE I	TELEFONIA	PROCEDENTE	CLIENTÉREQUIERE BAJA DE VALORES ES Decanda no tuyo servigo
7608	MAYARI	06/01/2017 32:10		5623	902446058	1304195157	ZANBRANO DELLADO ARTU	TELETONIA	PROCEDENTE	AF MODARITA ERA ATOLOGITAELO LE ASSELTMODIA FADOLE LE ASSELTMODIA FADOLE CREMIN OMENN
7709	MANAH	18/01/2017 50:56		25367	902442428	1303960692	DELGADO SANTA MARIA	TELEFONIA	PROCEDENTE	SECTOR CON DAÑO ENPAR SECUNDARIO]/SIA SERVICIO//LIBRAVO//CISMANTA

Los reclamos de facturación 1846, 7570, 7608 Y 7709 se los entendió como PROCEDENTES dentro de las métricas establecidas por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por parte de la CNT EP, los cuales a continuación se detallan:

Reclamo Número: 1846

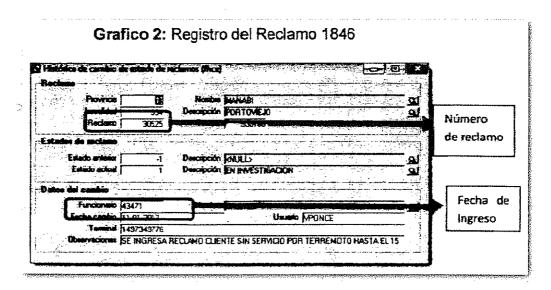
Cliente: MERO VELEZ EDI LORENZO

Número de Servicio: 52635134 Fecha de Ingreso: 11/0112017 Fecha de Atención: 17/01/2017

Observación: Se ingresa reclamo cliente por falta de servicio por causas del terremoto, Solución: la CNT EP dio atención en tiempos establecidos para lo cual el reclamo de

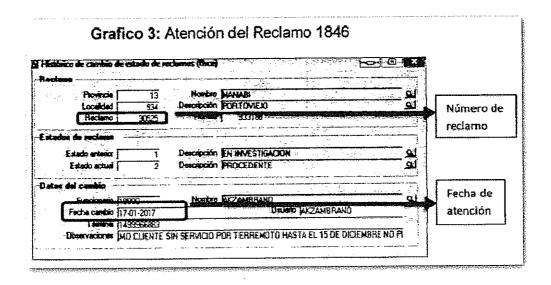
facturación es declarado como procedente.

Se evidencia en los sistemas transaccionales de la CNT EP que el reclamo fue atendido:



Página 27 de/54





Conclusión

El reclamo de facturación 1846 del cliente MERO VELEZ EDI LORENZO cuyo servicio es el 52635134 que fue ingresado el 11/01/2017 fue atendido el 17/01/2017, teniendo un tiempo de atención de 6 días conforme consta de las capturas de pantallas presentadas en las cuales se determina el cumplimiento de la CNT EP".

Análisis de la Parte 4.

La operadora en su contestación indica que el caso 1846 fue atendido el 17 de enero de 2017, para lo cual incluye capturas de pantalla de sus sistemas.

En la verificación realizada el 11 de diciembre de 2017 la operadora CNT EP no presenta los formularios que correspondan a las gráficas presentadas en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028.

En su lugar, presenta otras formas de consulta en la herramienta Open Flexis e informa que el valor del campo "Fecha nota" de la forma "Consulta notas crédito — débito" corresponde a la fecha de atención del caso por cuanto en sus sistemas las fechas de aplicación de notas de crédito automáticamente se marcan como fechas de atención de los casos. El valor observado en dicho campo es el 18 de enero de 2017, conforme se observa en la Imagen No. 1.

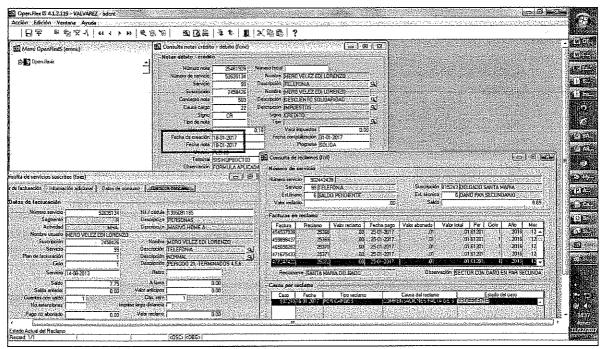


Imagen No. 1.

En la contestación al Acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, la operadora CNT EP señala que la fecha de atención del caso es el 17 de enero de 2017. En la verificación del día 11 de diciembre de 2017, consta la fecha de atención como 18 de enero de 2017; es decir, se encuentra que las fechas de atención indicadas por CNT EP en la contestación y en la verificación, son diferentes.

A la fecha 18 de enero de 2017, corresponde un tiempo de atención de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 para el caso 1846.

3.1.5 Parte 5.

En las páginas sin número 12, 13 y 14, en lo que corresponde, la operadora menciona que:

"Reclamo Número: 7570

Cliente: RIENKS MAARTJE FROUKJE ELISABETH

Número de Servicio: 902418128 Fecha de Ingreso: 06/01/2017 Fecha de Atención: 10/0112017

Observación: Cliente requiere baja de valores, en razón que no tuvo servicio.

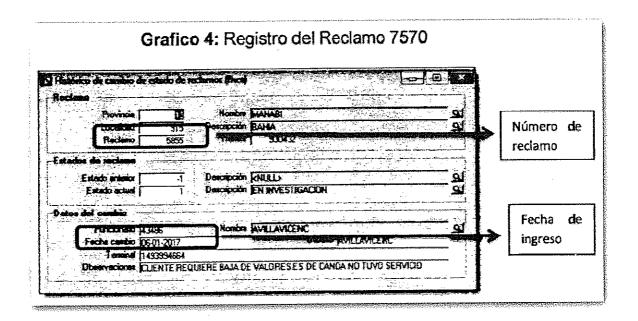
Solución: La CNT EP procedió a dar procedente el reclamo y dar la compensación al

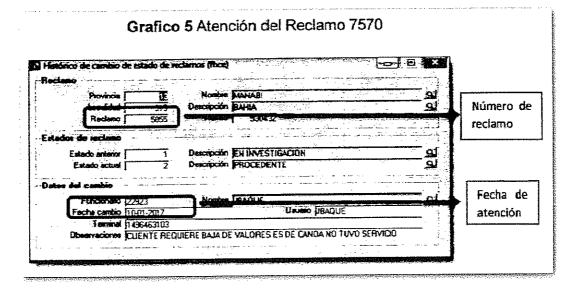
abonado.

Se evidencia en los sistemas transaccionales de la CNT EP que el reclamo fue atendido:

Página 29 de 54









Service SELECTOR Service SELECTOR Service SALDO FENDENTE La Morie SELECTOR Company & Company	Service of SELECTION Selection of Selectio		ئىتىلىك كى ئا		e de la companya de l	***			123	
Service S SELECTION Sele	Service of SELECTION Selection of Selectio	ا مِمْ الْمُرْسَدِيةِ	arra var sa	Decre Character	K CONS & U				· ·	
Committee in Commi	Committee de Committee de Francisco de Franc						177 mag 54	DES MARTA P	ACLE (LEASE	14
Contains to reclaim Victoriation Federage Materialisms Viene and Free Line And Man	Fact region (Cons.) Vac reclases Fecha page Value abornate Value con Front Cons. Ann. Ann. Fact region (Cons.) Cons. Cons	Edhar	54.50	PERCENTE		22.00		STACE.		
Contains No recience Vectorations Vectorates Vectorates Vectorates Vectorates No. No. No. The contains Cont	Formula Con Market From England Street Formula Con			•			Cornel	to the Court of Free!	enca de Fischesa	não I
Demand of the state of the stat	The part of the pa	actions as mo								
Formula 1988 Descriptions and a mouse	Form John Control of the Control of	Contant N	c. HICOMPO	Vacreschero	Fether sega	Yello (dological)	Value cod	Par Cate	##s #	
Company Compan	The specific process of the second process o							ares que d		
Principal principal property and the principal	MANAGE MARKE PROME		٠.		; 4	er i de la companya d	et .	1 1	7 - 1 (\$2.4 to 1.4)	- 1
Principal principal property and the principal	MANAGE MARKE PROME	*		······································				W / 2 / 7 / 7 / 7 / 7 / 7 / 7 / 7 / 7 / 7		200
		(* 1400) Stanton			u de Al-					
	Compared Ferror Transform Constitution of Cons	77			-					
	C. Camel Frecha Tipo de sectione Camel del sectione	-	مت		^			** =		
Management I Statement I Tree the programme (Electric Statement) I I I I I I I I I I I I I I I I I I		No.com	iarina I	Tire to serious	. E	use the money				
		MARKO KALE			iovasios muki					
									~~~~~	
							ļ			<u> </u>
				Augment WELVES				3		
							ļ			
							***************************************			

#### Conclusión

El reclamo de facturación 7570 del cliente RIENKS MAARTJE FROUKJE ELISABETH cuyo servicio es el 902418128 que fue ingresado el 06/0112017 y fue atendido el 10/01/2017, para ello la CNT EP dio como procedente el reclamo y compensando al abonado, teniendo un tiempo de atención de 4 días conforme consta de las capturas de pantallas presentadas en las cuales se determina el cumplimiento de la CNT EP".

## Análisis de la Parte 5.

La operadora en su contestación indica que el caso 7570 fue atendido el 10 de enero de 2017, para lo cual incluye capturas de pantalla de sus sistemas.

En la verificación realizada el 11 de diciembre de 2017 la operadora CNT EP, después de varios intentos, presenta formularios que corresponden a las gráficas 5 y 6 que constan en su contestación al Acto de Apertura. Al realizar la consulta en la herramienta OpenFlexis para visualizar los datos del valor del campo "Fecha nota" de la forma "Consulta notas crédito – débito" para el caso 7570, con la finalidad de evidenciar que el valor del campo "Fecha nota" corresponde a la fecha de atención del caso, (de forma análoga a lo indicado en el numeral 3.1.4), se encuentra que de la consulta no se obtienen registros, conforme se observa en la Imagen No. 2.

Página 31 de 54



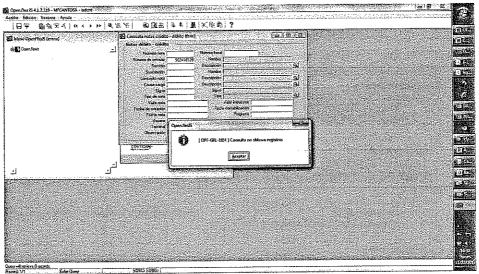


Imagen No. 2.

En la contestación al Acto de apertura la operadora CNT EP señala que la fecha de atención del caso es el 10 de enero de 2017. En la verificación del día 11 de diciembre de 2017, consta la fecha de atención como 10 de enero de 2017; sin embargo, no se obtienen registros para verificar la fecha de la nota de crédito conforme la explicación de la operadora respecto a que la fecha de atención del caso corresponde a la fecha de acreditación de la nota.

A la fecha 10 de enero de 2017, corresponde un tiempo de atención de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 para el caso 7570.

## 3.1.6 Parte 6.

En las páginas sin número 14 y 15, en lo que corresponde, la operadora menciona que:

"Reclamo Número: 7608

Cliente: ZAMBRANO DELGADO ARTURO JACINTO ANTONIO

Número de Servicio: 902446058 Fecha de Ingreso: 06/01/2017 Fecha de Atención: 10/01/2017

Observación: Cliente realiza reclamo de facturación, ya que perdió su casa el16 de Abril

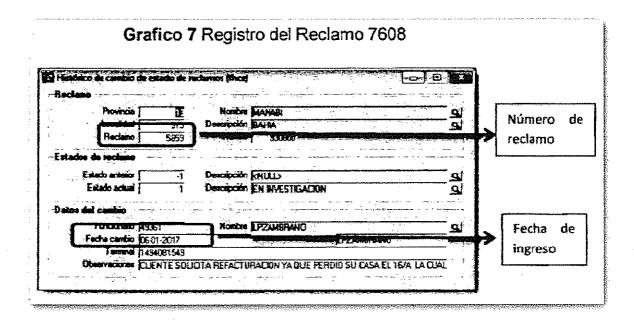
de 2016 la cual está en construcción y desea su mismo número.

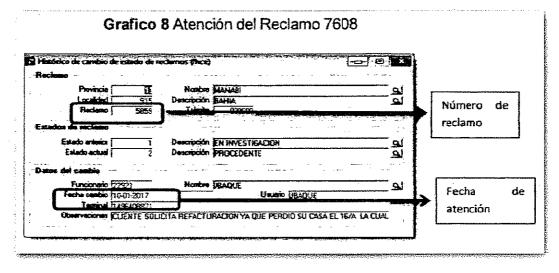
Solución: la CNT EP dio procedente el reclamo y procedió a dar compensación al

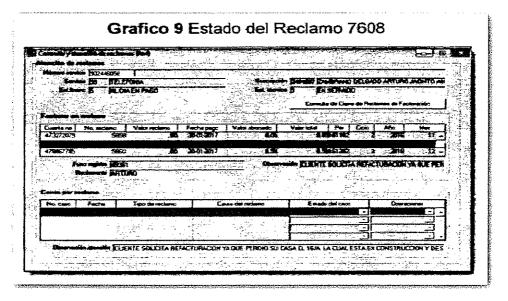
abonado.

Se evidencia en los sistemas transaccionales de la CNT EP que el reclamo fue atendido:











#### Conclusión

El reclamo de facturación 7608 del cliente ZAMBRANO DELGADO ARTURO JACINTO ANTONIO cuyo servicio es el 902446058 que fue ingresado el 06/01/2017 fue atendido el 10/01/2017, como procedente, teniendo un tiempo de atención de 4 días conforme consta de las capturas de pantallas presentadas en las cuales se determina el cumplimiento de la CNT EP".

#### Análisis de la Parte 6.

La operadora en su contestación indica que el caso 7608 fue atendido el 10 de enero de 2017, para lo cual incluye capturas de pantalla de sus sistemas.

En la verificación realizada el 11 de diciembre de 2017 la operadora CNT EP presenta un formulario que corresponden a las gráfica 7 y 8 con similar información de la gráfica 9 (sin ser la misma forma de consulta), que constan en su contestación al Acto de Apertura. Al realizar la consulta en la herramienta OpenFlexis para visualizar los datos del valor del campo "Fecha nota" de la forma "Consulta notas crédito — débito" para el caso 7608, con la finalidad de evidenciar que el valor del campo "Fecha nota" corresponde a la fecha de atención del caso, (de forma análoga a lo indicado en el numeral 3.1.4), se encuentra que el valor observado en dicho campo es el 09 de enero de 2017, conforme se observa en la Imagen No. 3.

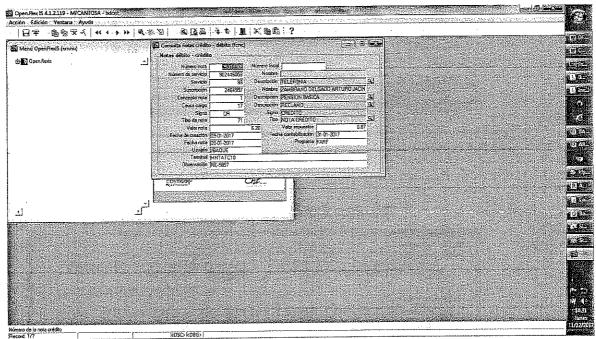


Imagen No. 3.

La operadora CNT EP indicó en la verificación del 11 de diciembre de 2017 que el valor del campo "Fecha nota" de la forma "Consulta notas crédito – débito" corresponde a la fecha de atención del caso por cuanto en sus sistemas las fechas de aplicación de notas de crédito automáticamente se marcan como fechas de atención de los casos. Sin embargo, el valor del campo "Fecha nota" es diferente al indicado por la operadora como



fecha de atención del caso 7608 en las capturas de pantalla de la Gráfica 8 de la contestación al Acto de Apertura.

En la contestación al Acto de apertura la operadora CNT EP señala que la fecha de atención del caso fue el 10 de enero de 2017. En la verificación del día 11 de diciembre de 2017, consta la fecha de atención como 09 de enero de 2017; es decir, se encuentra que las fechas de atención indicadas por CNT EP en la contestación y en la verificación, son diferentes.

A la fecha 09 de enero de 2017, corresponde un tiempo de atención de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 para el caso 7608.

## 3.1.7 Parte 7.

En las páginas sin número 15 y 16, en lo que corresponde, la operadora menciona que:

"Reclamo Número: 7709

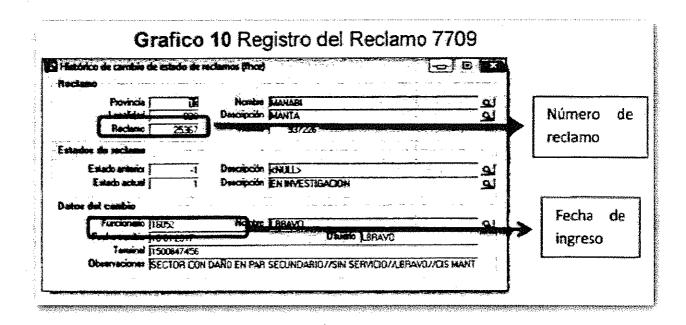
Cliente: DELGADO SANTA MARIA Número de Servicio: 902442428 Fecha de Ingreso: 18/01/2017 Fecha de Atención: 19/0112017

Observación: Sector hubo un daño en la planta externa en par secundario,

Solución: el reclamo del abonado es declarado como procedente, se dio compensación

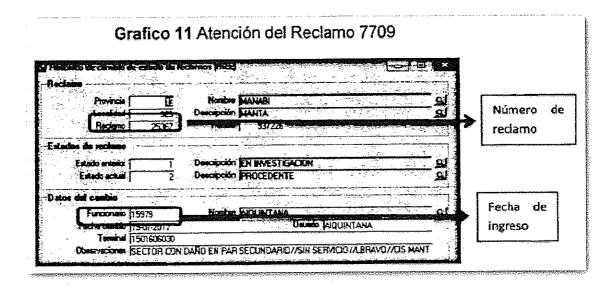
al mismo

Se evidencia en los sistemas transaccionales de la CNT EP que el reclamo fue atendido:



Página 35 de 54





## Conclusión

El reclamo de facturación 7709 del cliente DELGADO SANTA MARIA cuyo servicio es el 902442428 que fue ingresado el 1810112017 fue atendido el 19/01/2017 como procedente, teniendo un tiempo de atención de 1 día conforme consta de las capturas de pantallas presentadas en las cuales se determina el cumplimiento de la CNT EP".

#### Análisis de la Parte 7.

La operadora en su contestación indica que el caso 7709 fue atendido el 19 de enero de 2017, para lo cual incluye capturas de pantalla de sus sistemas.

En la verificación realizada el 11 de diciembre de 2017 la operadora CNT EP presenta un formulario con datos que corresponden al Grafico 10 de la contestación al Acto de Apertura. Además, se encuentra lo siguiente indicado por la CNT EP:

"Para este caso, específicamente no se puede visualizar la fecha de atención debido a que el sistema generó una inconsistencia ya que nuestro sistema transaccional se pudo haber colgado o cerrado inesperadamente, es por ello que ya no se puede regresar nuevamente al FARF (forma para atención de reclamos por parte del personal de post venta) para el proceso de atención regular de un reclamo.

Es por este motivo que se aplica directamente un crédito en la línea del cliente, el cual se hace efectivo de manera inmediata y eso consta en la forma FCNC (consulta de aplicación de notas de crédito en un número de servicio) del open flexis, donde se evidencia la aplicación de valores a favor del cliente en mención".

Siguiendo el mecanismo de verificación de consultar otras formas en la herramienta OpenFlexis, esto es, verificar el campo "Fecha nota" de la forma "Consulta notas crédito – débito" se encuentra que el valor del campo "Fecha nota" es el 19 de enero de 2017, conforme se observa en la Imagen No. 4.

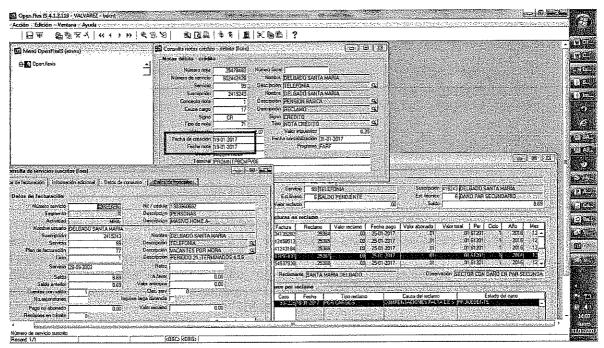


Imagen No. 4.

Después de algunos intentos, la operadora CNT EP muestra la información del Grafico 11 de la contestación al Acto de Apertura, en donde se observa como fecha el 19 de enero de 2017.

La operadora indica, conforme consta en los documentos adjuntos al acta de la actividad efectuada el 11 de diciembre de 2018, que "(...) la fecha de atención al no verse reflejada en el reporte obtenido mediante Hyperion, es evidenciada en la forma FARF y FHCE del documento enviado inicialmente. Internamente se mantiene la fecha y hora tanto de ingreso como de atención de reclamos al presentarse estos escenarios".

A la fecha 19 de enero de 2017, corresponde un tiempo de atención de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 para el caso 7709.

### 3.1.8 Parte 8.

La operadora manifiesta en la página sin número 16 de su contestación al acto de apertura que:

"Finalmente, es necesario señalar que los reclamos detallados anteriormente no se reflejan en el reporte por casos eventuales en los sistemas transaccionales de la CNT EP, pero los mismos han sido atendidos dentro de la métrica establecida por el organismo de regulación y control de las telecomunicaciones y evidenciando que los mismos fueron declarados como procedentes".

#### Análisis de la Parte 8.

Conforme consta en el informe técnico de control IT-CZO2-2017-0963 y en el Acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, los casos 1846, 7570, 7608 y 7709 no tienen fecha y hora de atención, reparación o resolución en la información reportada por la operadora CNT EP a través de su SAAD

Página 37 de 5



y por tanto, no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles, conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

Es importante reiterar que el análisis del informe técnico IT-CZO2-2017-0963 fue realizado con base en la información que la propia operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presentó a la ARCOTEL mediante su sistema SAAD.

Además, durante la verificación del día 11 de diciembre de 2017, se extrajo de la herramienta Hyperion de la operadora CNT EP, el reporte de reclamos de facturación del mes de enero de 2017. Dicho reporte consta en el archivo denominado "ARCHIVO GENERADO DURANTE INSPECCION - Enero 2017.xlsx".

En el citado reporte se observa que el campo "Fecha de atención" se encuentra vacío; no contiene información alguna y por tanto, no se puede determinar la fecha de atención de los casos 1846, 7570, 7608 y 7709, con números de servicio 52635134, 902418128, 902446058 y 902442428, respectivamente (los números de servicio constan indicados en la contestación de CNT EP al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028).

Lo mencionado en el párrafo precedente se puede observar en las Imágenes No. 5, 6, 7 y 8 que corresponden a capturas de pantalla realizadas sobre la información del archivo denominado "ARCHIVO GENERADO DURANTE INSPECCION - Enero 2017.xlsx", obtenido el día 11 de diciembre de 2017.

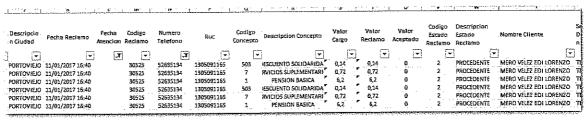


Imagen No. 5.

Descripcio n Ciudad	Fecha Reclamo	Fecha Atencion	Codigo Reclamo	Numero Telefono	Ruc	Codigo Concepto	cripcion Concepto	Valor Cargo	Valor Reciamo	Valor Aceptado	Codigo Estado Reclamo	Descripcion Estado Reclamo	Nombre Cliente	سيماسويتنيسستنس
3 🕤	•	X	$\Xi$	Τ,	[-]	•	•	7	<b>-</b>	[7]	·	j E	•	2
	06/01/2017 14:54		5855	902418128	1,724325+12		CUENTO SOLIDARID	1,95	1,25	0	2	PROCEDENTE	RIENKS MAARTJE FROUKJE	
5- BAHIA	06/01/2017 14:54		5855	902418128	1,72492E+12	1 PEN	SION BASICA	5,2	6,2	O.	2	PROCEDENTE	RIENKS MAARTIE FROUKIE	- K
	06/01/2017 14:54		5855	902418128	1.72432E+12	503 DES	CUENTO SOLIDARIO	1,95	1,95	Ð	. 2	PROCEDENTE	RIENKS MAARTIE FROUKIE	ET
	05/01/2017 14:54		5855	902438128	1,72432E+12	1 75%	SION BASICA	6,2	5,2	o	2	PROCEDENTE	RIENKS MAARTIE FROUKIE	

Imagen No. 6.

Fecha Reclamo	Fecha Atencion	Codigo Reciamo	Numero Telefono	Ruc	Codigo Descripcion Concepto	Valor Cargo	Valor Reclama	Valor Aceptado	Estado	Descripcion Estado Reclamo	Nombre Cliente	Se Do
] [	(F	<b>(</b>		-	Ŧ	7	(=)	7	[-	3 3		<b>[</b>
06/01/2017 16:32		5859	90244605E	1304195157	1 PENSION BASICA	5,2	5,2	Ω	2	PROCEDENTE	ZAMBRANO DELGA	DO ARTURO JACINTO TÉ
06/01/2017 15:32		5859	902446058	1504195157	1 PENSION BASICA	5,2	5,2	G	2			DO ARTURO JACINTO TE
06/01/2017 16:32		5859	902446058	1504195157	1 PENSION BASICA	6,2	6,2	0	2	PROCEDENTE	2AMBRANO DELGA	DO ARTURO JACINTO TE
05/01/2017 15:32		5859	902446058	1304195157	1 PENSION BASICA	5,2	5,2	٥	2	PROCEDENTE	ZAMBRANO DELGA	DO ARTURO JACINTO TE

Imagen No. 7.

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



Descripcio h Ciudad	Fecha Reclamo	Fecha Atencion	,,,,,,	Numero Telefono	Buc	Concepto	Descripcion Concepto	Valor Cargo	Valor Reclamo	,	Estado Reclamo	Descripcion Estado Reclamo	Nombre Cliente
7	· 🕶	J	•	J	-	-	ليا	<u>-</u>	L*1	*	*	-	
ATRAM E	18/01/2017 15:50		25357	902442428	1303950592	503	DESCUENTO SOLIDARIO	0,16	0,36	Ð	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
9 MANTA	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303950692	280	CARGO POR GESTION DI	0,08	80,0	0,08	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
ATNAM F	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303960692	45	INTERES POR MORA	0,05	0,05	0,05	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
7 MANTA	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303950592	26	SUSPENSION TEMPORAL	1,44	1,44	1,44	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
3 MANTA	18/01/2017 15:50		25357	902442428	1303950692	1,	PENSION BASICA	6,2	5,2	6,05	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
2 MANTA	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303960692	503	DESCUENTO SOLIDARIO	0,16	0,15	0	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
ATMAM E	18/01/2017 15:50		25357	902442428	1303960692	280	CARGO POR GESTION DI	20,02	0,08	0,08	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
3 MANTA	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303960592	45	INTERES POR MORA	0,05	0,05	0,05	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
9 MANTA	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303950592	25	SUSPENSION TEMPORAL	1,44	1,44	1,44	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA
ATMAM 6	18/01/2017 15:50		25367	902442428	1303960692	1	PENSION BASICA	5,2	5.2	6,05	2	PROCEDENTE	DELGADO SANTA MARIA

Imagen No. 8.

Finalmente, se debe mencionar que para los cuatro casos procedentes 1846, 7570, 7608 y 7709 que no tienen fecha y hora de solución en los reportes de la operadora CNT EP analizados en el informe técnico IT-CZO2-2017-0963, revisadas las fechas de atención que constan en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028 y revisados los datos durante la actividad del 11 de diciembre de 2017, se encuentra que la operadora CNT EP presenta diferencias en las fechas de atención, solución o resolución que se encuentran en sus sistemas conforme se puede apreciar de forma resumida en el siguiente Cuadro:

Numeracion seporte	Cliente	Facilia presentación de la questr	Fecha atention contestación al Acto de Apentura	Fechal atención revisada el 11 de dictambres de 2017	Feelier atencion en reporte de herrannienta Hyperion (CNT)
1846	Mero Velez Edi Lorenzo	11/01/2017	17/01/2017	18/01/2017	No existe. Campo vacío en el reporte.
7570	Rienks Maart Froukje	06/01/2017	10/01/2017	10/01/2017	No existe. Campo vacío en el reporte.
7608	Zambrano Delgado Arturo	06/01/2017	10/01/2017	09/01/2017	No existe. Campo vacío en el reporte.
7709	Delgado Santa María	18/01/2017	19/01/2017	19/01/2017	No existe. Campo vacío en el reporte.

Cuadro No. 1

Además, en su reporte de la herramienta Hyperion que sirve de base para presentar y entregar la información a la ARCOTEL a través del SAAD de CNT EP, no se evidencian las fechas y horas de atención, solución o resolución indicadas por la operadora dentro de su contestación al presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028.

# 3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA JUEVES 11 DE NOVIEMBRE DE 2017.

Página 39 de 54



La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en la Audiencia de Alegatos efectuada el día jueves 30 de noviembre de 2017 a las 11H00, realiza una presentación empleando el archivo digital denominado "Audiencia 30-11-2017.pptx" (que se entrega en formato digital y forma parte del expediente también en forma impresa), en la que se exponen de manera resumida los aspectos técnicos indicados en el escrito presentado como contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E de 23 de noviembre de 2017, los que ya han sido analizados en el numeral 3.1 del presente informe.

### 3.3 ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

La operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-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:

#### 3.3.1 Parte 1.

La operadora manifiesta se tome como prueba a su favor:

"f) Carta de anulación del servicio representante legal de SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A., y,"

El documento en mención (presente en el documento ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E de la contestación al acto de apertura y adjunto al documento ARCOTEL-DEDA-2017-018948-E como parte de lo solicitado durante la actividad del 11 de diciembre de 2017), tiene como fecha el 12 de enero de 2017 y la solicitante es la señora Lourdes Hidalgo Salazar quien, de acuerdo a los documentos ingresados por CNT EP con documento ARCOTEL-DEDA-2017-018948-E de 12 de diciembre de 2017, es nombrada como gerente general de la compañía SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A.; dicha empresa es la misma indicada en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028 y la revisada durante la inspección del día 11 de diciembre de 2017 para los casos denominados como 7777, 7778, 7779 y 7780.

Se hace notar que la carta no tiene una fecha y una identificación de la operadora que permita evidenciar la fecha de recepción de la queja. Dicha fecha (13 de enero de 2017) se encuentra en los registros disponibles en el sistema SAAD de la operadora CNT EP y en los datos revisados durante la inspección del 11 de diciembre de 2017. El análisis en relación al caso al que refiere el documento en mención se encuentra en el numeral 3.1 del presente informe.

### 3.3.2 Parte 2.

La operadora indica:

"g) Capturas de pantallas de los sistemas de la CNT EP, en los cuales se demuestra que los reclamos han sido contestados dentro de los plazos establecidos en la Ley".

Las capturas de pantalla que menciona la operadora corresponden a los casos identificados como 1846, 7570, 7608 y 7709, y constan en el documento ARCOTEL-



DEDA-2017-017758-E de la contestación al acto de apertura. El análisis de dichos datos se realizó en el numeral 3.1 del presente informe, donde también se considera y analiza lo verificado durante la actividad del 11 de diciembre de 2017 respecto a dichas capturas.

### 3.4 ANÁLISIS DE ATENUANTES

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se emiten los siguientes criterios y sobre las atenuantes siguientes:

a) Atenuante 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."

Al respecto, se debe indicar que la operadora CNT EP, en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, presentada con documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-017758-E, no admite los hechos señalados en dicho Acto de Apertura.

b) Atenuante 3.- "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."

El Artículo 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".

Al respecto, se considera que no es factible determinar que la operadora CNT EP pueda corregir, superar, enmendar o rectificar el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028, por cuanto la Resolución 256-08-CONATEL-2008 establece: "Plazo que tiene la operadora para atender una Queja y reparación de Falla: El plazo para resolver las quejas que sean presentadas a la operadora será de hasta quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la misma, dependiendo de la naturaleza de la queja; como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, período en el cual, deberá ser atendida la queja y/o reparada la falla correspondiente"; es decir, las incidencias o casos debieron atenderse, solucionarse o resolverse en el plazo previsto a partir de la fecha de su recepción. Los casos 7777, 7778, 7779 y 7780 debieron atenderse en un plazo de 15 días hábiles a partir de su presentación (13 de enero de 2017); esto es, la operadora sí resolvió los casos, pero en un plazo mayor al establecido.

c) Atenuante 4.- "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción".

El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de 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.(...)".

Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel Telf 2272180 Página 41 de 54



Se considera que el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028 no ocasionó un daño técnico susceptible de reparación integral.

## 3.5 ANÁLISIS DE AGRAVANTES

De acuerdo a lo establecido en el Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran los siguientes criterios en el ámbito técnico:

a) Agravante 1.- "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada".

Al respecto, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no obstaculizó las labores de investigación y control, antes y durante el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

b) Agravante 2.- "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción".

Al respecto, no se considera que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, haya obtenido beneficios económicos con ocasión del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028.

# 4. CONCLUSIÓN.

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

- La operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no ha desvirtuado técnicamente la atención, reparación o resolución, con tiempos que superan el plazo de 15 días hábiles, indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, para los cuatro casos procedentes reportados por la operadora en el mes de enero de 2017 y que incluyen una fecha y hora de solución, hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 25 de octubre de 2017, por cuanto, la CNT EP indica que los casos 7777, 7778, 7779 y 7780 fueron atendidos, reparados o resueltos fuera del plazo de 15 días hábiles sin que se encuentren argumentos técnicos emitidos por la operadora CNT EP que amparen dichos tiempos de atención, reparación o resolución en plazos mayores a los establecidos en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.
- La operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP ha desvirtuado técnicamente la no atención, reparación o resolución en el plazo de 15 días hábiles, conforme requiere la Resolución 256-08-CONATEL-2008, para los cuatro casos procedentes 1846, 7570, 7608 y 7709 que no tienen fecha y hora de solución en los reportes de la operadora CNT EP, por cuanto en algunas formas de su herramienta presenta fechas y horas de atención, solución o resolución dentro del plazo de 15 días hábiles. Sin embargo, se debe mencionar que la operadora CNT EP presenta inconsistencias en las fechas de atención, solución o resolución que se encuentran en sus sistemas para los cuatro casos en mención; algunas fechas verificadas durante la actividad del 11 de diciembre de 2017, difieren de las indicadas por la operadora en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo



Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-028. Además, en su reporte de la herramienta Hyperion que sirve de base para presentar y entregar la información a la ARCOTEL a través del SAAD de CNT EP, siguen sin evidenciarse las fechas y horas de atención, solución o resolución indicadas por la operadora dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

### 5. RECOMENDACIONES.

- De acuerdo con el análisis realizado en el ámbito técnico en el numeral 3.4 del presente informe, no se deberían tomar en cuenta las circunstancias atenuantes dos, tres y cuatro establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Corresponde el análisis en el ámbito jurídico.

 Conforme el análisis realizado en el ámbito técnico que consta en el numeral 3.5 del presente informe, se considera que no son aplicables a la operadora CNT EP, las circunstancias agravantes uno y dos del Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, lo cual debe analizarse en el ámbito jurídico.

# <u>SEGUNDO:</u> ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS Y ALEGATOS APORTADOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-0004 de 17 de enero de 2018, realiza en lo principal, el siguiente análisis.

"(...)

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, contiene todos los elementos y requisitos que exige el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como son: (i) Los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) La tipificación de la presunta infracción así como la las disposiciones presuntamente vulneradas; (iii) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y (iv) El término para que el presunto infractor formule sus descargos, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La comparecencia al procedimiento por parte del SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, establece como fundamentos principales de su defensa: la utilización de preceptos subjetivos para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, que no se encuentran tipificados como infracción administrativa, conforme lo señalado en el artículo 76 de la Constitución de la Republica; la no motivación del acto administrativo conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literal I) de la Constitución de la República, al no haberse realizado un análisis de la presunta infracción; y, que los reclamos se enmarcan a lo establecido en el artículo 59 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, justificando a su decir, las razones por las cuales la CNT EP los considera como complejos.

Este procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra l), de la Constitución de la República que expresa: "Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...)7,.

Página 43 de 54



El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) I) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. (...)";

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

Para poder realizar un análisis detenido de los argumentos de la defensa es necesario que se consideren las disposiciones Constitucionales, legales; y, normativas inherentes.

La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, hace necesario analizar los argumentos de descargo esgrimidos, así como las pruebas solicitadas y actuadas, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador:

Constitución de la República.

El Art. 11, declara: "El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, permisionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios públicos, o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos. (...)" (El resaltado en negrita y el subrayado me pertenecen); en tanto que, el artículo 82 prevé "El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes"; finalmente, el artículo 83 ibídem, dispone que: "Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente. (...)".

# a. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ALEGATOS:

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y CORPORACIÓN NACIONAL la Representante Legal de TELECOMUNICACIONES CNT EP, entre sus argumentos, esgrime, la utilización de preceptos subjetivos para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, señalando: "...el Coordinador Zonal 2, en el procedimiento administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0028, como presunta infracción, simplemente ha enunciado el artículo en el cual supuestamente la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha incurrido en una infracción, sin embargo no motiva de manera detallada a qué acciones corresponde dicha normativa, conforme lo ha señalado la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 126..."; al respecto, no cabe asumir, que



todos los actos que emite la administración son actos administrativos, los artículos 64 y 74, del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva – ERJAFE, cuerpo normativo supletorio que por Art. temporaneidad. se encuentra vigente, manifiestan: 64. 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 el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, es un acto de simple administración; sin embargo de ello el acto de apertura del procedimiento administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2017-0028, se encuentra fundamentando, sobre la base del informe jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2016-0028. de 23 de octubre de 2017, que en la parte pertinente, dice: "mediante Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1136-M de 16 de octubre de 2017, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, señaló que la Operadora de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el período enero - junio 2017 y por tanto. que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles, conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL -2008; además, de que existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008; razones por las cuales no habría cumplido con lo dispuesto en la normativa indicada, además de que habría incumplido claras obligaciones establecidas en los numerales 3, 19 y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 16 de su letra b)", los numerales 3, 19 y 28 del artículo 24 de la LOT, así como la base normativa inherente, también se encuentran reproducidos, en el acto de apertura; estos numerales dicen:

"Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones." Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes: (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o

Página 45 de 54

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



particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.".

### **NORMAS RELACIONADAS**

"REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN".

"FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES.-Otras obligaciones o disposiciones a ser cumplidas por el prestador del servicio, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente: (...) 2. Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del prestador deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la ARCOTEL cuando ésta lo requiera" (lo resaltado me corresponde)" (lo resaltado y subrayado me pertenece);

Por lo que resulta clara la fundamentación jurídica, sobre la cual se realiza la subsunción entre el hecho detectado, y la posible infracción en que podría incurrir el administrado, si se establece la verdad material del hecho atribuido y la responsabilidad de este, por parte del procedimentado; todo esto de conformidad con lo que prescribe al artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.- En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnicojurídico que sustente el mismo". Por lo tanto, la petición de nulidad basada en el aspecto analizado y motivado, no cabe;

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, señala la inexistencia de normativa regulatoria que permita tipificar la infracción, basando su aseveración en que "... la Coordinación Zonal 2 utiliza un articulado subjetivo de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al no precisar el presunto incumplimiento por parte de la CNT EP, y posteriormente en los adjuntos (informe técnico) al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionatorio señala que la CNT EP supuestamente no ha resuelto reclamos realizados por los abonados dentro de los 15 días contemplados en la normativa regulatoria, lo cual no se encuentra establecido como una infracción; por lo tanto. ésta Empresa Pública determina que la Coordinación Zonal 2, al emitir el acto de apertura, vulnera el principio constitucional de la seguridad jurídica establecido en el artículo 82 de la Carta Magna": "Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.".; en relación a lo manifestado, se hace necesario indicar que luego de analizar jurídicamente el hecho detectado en el informe de control técnico No. IT-CZ02-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, mismo que contravendría claras



obligaciones establecidas en el artículo 24 de la LOT, que taxativamente manifiestan: "Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. "Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes: (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.", obligaciones con las cuales guarda estricta concordancia, el "REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN el mismo que en la FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, señala en el numeral 2 de otras obligaciones o disposiciones a ser cumplidas por el prestador del servicio, adicional a las que se deriven del régimen jurídico correspondiente, 2. Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños en su sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del prestador deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la ARCOTEL cuando ésta lo requiera", conforme se encuentra recogido en la Resolución 256-08-CONATEL-2008: todo lo cual cotejado con lo establecido en el título XIII "Régimen Sancionatorio de la LOT, determina, que el hecho detectado, podría asimilarse al siguiente articulado: "Art. 117.- Infracciones de Primera Clase. b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones". (Lo resaltado me pertenece). Tomando en cuenta que el Directorio de la ARCOTEL, en sesión de 28 de marzo de 2016, expidió la Resolución 05-03-ARCOTEL-2016, que contiene el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN, norma que según el referido informe técnico habría sido presuntamente vulnerada, por lo cual no existe subjetividad alguna al señalar las obligaciones presuntamente incumplidas y la norma reglamentaría que posiblemente habría sido inobservada, lo cual encaja de manera objetiva en lo prescrito en el número 16, letra b, del artículo 117 de la LOT, estas normas jurídicas son claras, públicas y aplicadas por la autoridad competente: ya que, mediante Acción de Personal No. ENC-027 de 23 de agosto de 2017, el señor Coordinador General Administrativo Financiero, delegado por el señor Director Ejecutivo de la ARCOTEL, encarga al ingeniero Avilés Rodríguez Byron Raúl: "... las atribuciones y responsabilidades del puesto de COORDINADOR ZONAL 2 al Ing. BYRON RAÚL AVILÉS RODRÍGUEZ, del 24 de agosto de 2017, hasta que se designe su titular..."; esta Acción de Personal, ha facultado al Ing. Raúl Avilés, a llevar adelante el presente procedimiento administrativo sancionador; con lo cual la aseveración realizada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en/

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



el sentido de que: "... el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones actuó sin competencia toda vez que en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL·CZ02·2017·0028, no se señala algún oficio o delegación por parte del Director Ejecutivo de la ARCOTEL para que el funcionario que suscribe a nombre de la Coordinación Zonal 2 conozca y sustancie los procedimientos administrativos sancionadores"; tampoco tiene cabida;

Finalmente, el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, expresa que: "... En referencia a la atención de los reclamos realizados por el cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. el 04 de febrero de 2017, la CNT EP se ampara en base al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que tiene por objeto el desarrollo y la aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que dispone en su: "Art. 59.Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios. Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: "La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos. De conformidad con las regulaciones aplicables (Lo subrayado me pertenece). En referencia al artículo, los reclamos realizados por parte del cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR SA, han sido categorizados por la CNT EP como complejos, por lo que la Empresa Pública tuvo revisar en sus sistemas transaccionales si el cliente poseía valores adeudados o no: y de igual manera se realizó la constatación para el trámite de anulación del servicios"; en referencia a este aspecto, la Constitución de la República, respecto de las Telecomunicaciones expresa en sus artículos 313, "El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, (...) 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 lev. 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, responsabilidad, universalidad. eficiencia. uniformidad, regularidad, continuidad y calidad." (lo resaltado me pertenece), es decir existe una orden constitucional, respecto de la provisión de servicios públicos, a la cual pertenece taxativamente el sector de las telecomunicaciones, estableciendo su control y regulación a cargo del Estado, esta orden Orgánica encuentra recogida en la Ley constitucional. Telecomunicaciones, que al respecto dice: "Art. 2.- Ámbito.- La presente Ley se aplicará a todas las actividades de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del espectro radioeléctrico, servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios"; "Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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



Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:... 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes... 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes... 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes."; el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala en su: "Art. 59,-Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: "La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables (Lo subravado me pertenece): la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha señalado cual es la regulación o norma en la que se basa para establecer la complejidad, en la solución de los reclamos de su cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR SA, ya que dice que revisó sus sistemas para establecer si el cliente poseía valores adeudados; además, en el período transcurrido en la tramitación del procedimiento administrativo sancionador, no ha señalado objetivamente, cual es la razón y en que norma o regulación se basa, para esgrimir en su favor, el caso complejo; en derecho público solo se puede hacer lo que dice la norma; y la norma invocadal esto es el artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. señala claramente: "La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados,(...) no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables", lo cual no ha sido demostrado en lo absoluto por la CNT EP; además, conforme lo señala la Resolución No. TEL-043-01-CONATEL-2014 de 10 de enero de 2014, que forma parte de la FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES, si la CNT EP consideró la existencia de casos complejos o de difícil solución, debió haber notificado dicho particular a la ARCOTEL, para establecer un posible caso fortuito o fuerza mayor, lo cual no ha ocurrido.

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

Considerando el precedente análisis, respecto del hecho imputado en el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP respecto a los antecedentes de hecho y su relación con el derecho, el tercer elemento de la motivación a considerar son las consecuencias jurídicas que abarcan dos aspectos fundamentales:

La existencia de la Infracción.

4



 La responsabilidad del procedimentado en haber ejercido esa conducta contraria a la ley.

En los análisis técnico y jurídico de los argumentos, alegatos y pruebas actuados tanto por la administración, cuanto por el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, se determina que no se ha desvirtuado la existencia de los presupuestos de hecho que fueran señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028, emitido para la determinación de la presunta infracción; sumado al aval de presunción de responsabilidad y legitimidad de la que goza el informe técnico; y además, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido los argumentos de carácter técnico y jurídico esgrimidos por el procedimentado; se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, al detectarse cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008, se configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Art. 117.- Infracciones de Primera Clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)". (Lo resaltado me pertenece).

Concluyendo, de lo actuado en el presente procedimiento administrativo sancionador, se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor imputado a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028.

# b. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

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

# "Artículo 130.- Atenuantes.-

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.

Con relación a la circunstancia **atenuante 1**, el área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, de la cual se desprende que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

En cuanto a la atenuante 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que expresamente señala: "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 Agencia por la de Regulación Control V Telecomunicaciones.". CORPORACIÓN la NACIONAL DΕ TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador y de lo actuado en el expediente; NO ha admitido la comisión de la infracción, por lo que la condición SINE QUA NON. del numeral señalado no ha sido cumplida.

Respecto a la **atenuante 3**, señalada en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, conforme lo determina el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) 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.". Al respecto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, según lo determinado tras la ventilación del presente procedimiento administrativo sancionador no ha subsanado integralmente el hecho infractor, puesto que el retardo no puede ser subsanado, en forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

En relación a la **atenuante No. 4**, establecida en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.", entendiendo que según el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de 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.(...)", no se ha demostrado en modo alguno la corrección de daños susceptibles de reparación integral, por lo que tampoco aplica esta atenuante.

Este análisis de atenuantes, concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-022, de 26 de diciembre de 2017.



Es decir la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, obra en el presente procedimiento administrativo sancionador, <u>UNA SOLA CIRCUNSTANCIA ATENUANTE</u> a su favor, a considerar en la graduación de la sanción que corresponda.

## "Artículo 131.- Agravantes.-

Dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha podido establecer algunas condiciones que vinculan a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con más de una de las siguientes circunstancias agravantes:

- La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada, lo cual no ha ocurrido en el presente procedimiento administrativo sancionador;
- 2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción; tampoco se configura, ya que no se puede establecer parámetro alguno de la obtención de réditos por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en el hecho infractor; y,
- 3. El carácter continuado de la conducta infractora, hecho que no ha sido determinado en el presente procedimiento.", ya que no se ha establecido en el presente procedimiento administrativo sancionador, que el hecho infractor detectado tenga continuidad en los meses posteriores.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, no se ha establecido **NINGUNA CIRCUNSTANCIA AGRAVANTE**; de las tres establecidas en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; lo cual concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-022, de 26 de diciembre de 2017

# c. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, esta se regula sobre la base de la existencia de uno de los atenuantes previstos en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y una agravante establecida en el artículo 131 de la norma ibídem.

Considerando lo indicado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el monto de referencia se obtiene con base en los ingresos totales de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por el concepto de TELEFONÍA FIJA reportados en el "Formulario de Homologación de Ingresos; Costos, Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión" (Formulario FCS-001), presentado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones ante la ARCOTEL, con fecha 19 de junio de 2017 cuyo monto alcanza el valor de 360'201.164, 56 (TRESCIENTOS SESENTA MILLONES DOSCIENTOS UN MIL CIENTO SESENTA Y CUATRO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 56/100)

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 121 de la referida Ley, para las infracciones de PRIMERA CLASE, establece una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna de las agravantes que indica el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de multa



asciende a CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89).

# d. RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 emitido el 28 de octubre de 2017, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada. (...)"

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-2017-0022** de 26 de diciembre de 2017 e Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZO2-R-2018-004** de 18 de enero de 2018, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR CORPORACIÓN que a NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. con RUC 1768152560001, es responsable de no haber atendido, reparado o solucionado durante el mes de enero de 2017, cuatro casos dentro del plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008, lo cual configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Art. 117.- Infracciones de Primera Clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)".

Artículo 3.- IMPONER la CORPORACIÓN **NACIONAL** DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.- ORDENAR** a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, atienda, repare o solucione, los requerimiento de sus abonados clientes o usuarios, dentro de los plazos y términos establecidos en las normativas vigentes.

Artículo 5.- INFORMAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que tiene derecho a recurrir de esta Resolución,

Página 53 de 54



conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.

Artículo 6.- NOTIFICAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con la presente resolución, en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas N° 36-49 y Corea, edif. Vivaldi sexto piso, de esta ciudad de Quito, a la Dirección Técnica Zonal y a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2, y a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda.

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 19 de enero de 2018.

Ing. Raul Avilés Rodríguez COORDINADOR ZONAL 2 E.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)

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