

**RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZ4-2016-0017****ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 4 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL****ING. ROQUE HERNÁNDEZ LUNA  
COORDINADOR ZONAL No. 4****Considerando:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TÍTULO HABILITANTE**

Mediante Acto Administrativo emitido por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, de 19 de mayo de 2011, se otorgó la Autorización para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la Empresa Pública CNT EP, la cual se formalizó el 01 de junio de 2011, mediante documento denominado "Condiciones Generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones", conjuntamente con los anexos A, B y C y sus respectivos apéndices.

**1.2. FUNDAMENTO DE HECHO**

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, de 03 de septiembre de 2015, el profesional de la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL, remitió el Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0350, de 03 de agosto de 2015 con período de verificación de enero a junio de 2015, en el que concluye:

- *"La operadora CNT EP, dio cumplimiento a la entrega de los reportes de quejas y reclamos a través del SAAD, dentro del tiempo establecido para el efecto".*
- *"Del cálculo del tiempo de solución de los **1091** reclamos presentados por CNT EP, a través del sistema SAAD correspondiente al primer semestre de 2015, se obtuvo que 92,85 % (1013) fueron solucionados en un tiempo menor a 15 días laborables".*
- *"La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP. no cumplió con la solución del 1,28 % (14) de reclamos dentro de los 15 días laborables establecidos en el INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE TODAS LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DEL SMA, DENTRO DE 15 DÍAS LABORABLES".*
- *"La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP. no atendió el 5,87% (64) de reclamos correspondientes al primer semestre de 2015 presentados en la provincia de Manabí".*

**1.3. ACTO DE APERTURA**

El 05 de noviembre de 2015, esta Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento

Administrativo Sancionador Nro. 039-2015-CZ4, suscrito por el Ing. Roque Hernández Luna Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; notificado a la Operadora el 06 de noviembre de 2015, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0183-OF, con fecha de recibido por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el 10 de noviembre de 2015 a las 15:42.

En el nombrado Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, se consideró en lo principal lo siguiente:

*“El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de **ineludible cumplimiento**, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta CNT E.P.*

*De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en Disposición transitoria Primera indica: “Los Títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente Ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. (...)”.*

*Mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0350 de fecha 03 de agosto de 2015, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, de fecha 03 de septiembre de 2015, la Unidad de Control Técnico de la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL, concluye que:*

- *“La operadora CNT EP, dio cumplimiento a la entrega de los reportes de quejas y reclamos a través del SAAD, dentro del tiempo establecido para el efecto”.*
- *“Del cálculo del tiempo de solución de los **1091** reclamos presentados por CNT EP, a través del sistema SAAD correspondiente al primer semestre de 2015, se obtuvo que 92,85 % (1013) fueron solucionados en un tiempo menor a 15 días laborables”.*
- *“La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP. no cumplió con la solución del 1,28 % (14) de reclamos dentro de los 15 días laborables establecidos en el INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE TODAS LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DEL SMA, DENTRO DE 15 DÍAS LABORABLES”.*
- *“La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP. no atendió el 5,87% (64) de reclamos correspondientes al primer semestre de 2015 presentados en la provincia de Manabí”.*

*Conducta con la cual, no habría cumplido con lo dispuesto, en su Anexo D (Condiciones para la prestación de servicio móvil avanzado), Artículo 3.- Obligaciones Generales.-3.1.- Para con el abonado/cliente-usuario.- Numeral 3.1.15.- 2do Inciso.-“(...) mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos (...)”; Anexo D, E y F correspondiente a la Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012.*

*Esta Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 4, de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de confirmar que el presunto infractor tenga responsabilidad, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 117 numeral 16, cuya sanción se encuentra estipulada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia.*

En tal virtud la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cumplimiento de su atribución de control determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, podría iniciar el correspondiente procedimiento administrativo sancionador, mediante la expedición del Acto de Apertura.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, además de las potestades de administración, gestión, control y regulación, y amparado en el Artículo 225 de la Constitución de la República del Ecuador, tiene potestad administrativa, en el cual la Administración Pública (ARCOTEL), debe ejercer una actividad para la realización del fin público, a través de un procedimiento administrativo regido por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación, pues garantiza que las actuaciones de las potestades de las Administraciones Públicas es decir la expropiatoria, la disciplinaria, la de policía, la sancionatoria, la de imposición etc., no lesione los derechos fundamentales de los ciudadanos. La misión del procedimiento administrativo como indica el Dr. Jorge Zavala Egas en su libro Lecciones de Derecho Administrativo, es "garantizar al Poder Público Administrativo, pero también tiene la función de asegurar la concreción del fin público, de esta función fluye su enorme trascendencia".

### **PRESUNTA INFRACCIÓN**

**Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Infracciones de Primera clase.- b.-** Son infracciones de Primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes:

**Numeral 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**". (Lo sombreado es para dar énfasis).

### **NORMAS RELACIONADAS**

**Artículo 116 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.-** **Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** "El control y régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley (...)".

**Resolución Arcotel - 2015 - 00132 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, de 16 de junio de 2015, emitido por la Ing. Ana Proaño De la Torre - Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones .-** **Disposición General Cuarta.-** "Lo no contemplado por este instrumento, se regirá por lo dispuesto en el Reglamento Orgánico Funcional y Manual de Procesos de la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, así como el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Ex Superintendencia de Telecomunicaciones, y **demás normativa e instrumentos derivados de estos; normas que se entenderán vigentes y serán plenamente aplicables** hasta su expresa derogatoria con la emisión del correspondiente instrumento normativo que contenga el desarrollo orgánico funcional definitivo de la ARCOTEL, en todo lo

que no se contraponga con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones". (Lo resaltado y sombreado fuera del texto original).

**Instructivo Institucional para verificar el cumplimiento de la solución de todas las quejas y reclamos de los abonados/clientes-usuarios del SMA, dentro de 15 días (Código del Instructivo: T0.2.1.DST.01.01):**

**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO ESTABLECE:**

- *Artículo 21 Obligaciones de los prestadores del SMA:*

*Número 9.- "Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños de un sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando estas lo requieran".*

*Número 24. "Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días".*

**(...) EL ANEXO D, CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE CNT E.P., ESTABLECE:**

*(...) "3.1.15 De acuerdo con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico Vigente y en este Anexo, la Empresa Pública mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, debiendo atenderlos de conformidad con lo previsto en el Apéndice 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Anexo, el abonado/cliente-usuario tendrá derecho a acudir a los organismos competentes establecidos en el Ordenamiento Jurídico vigente para la solución efectiva de sus quejas y reclamos".*

**(...) 6.7 LINEAMIENTOS PARTICULARES**

- c. *"La CNT E.P. presenta semestralmente dos archivos de respaldo: quejas y reclamos, los mismos que deben ser consolidados en un solo archivo para el posterior análisis".*

**(...) 6.9 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.**

- *(...) En caso de que existan quejas o reclamos que no hayan sido resueltas, se deberá establecer el porcentaje que representan con relación al total de quejas o reclamos presentados a la operadora".*

**REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO.**

**ART. 9.- NUMERAL 21).- "Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños de un sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en**

los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando estas lo requieran”.

## INCUMPLIMIENTO DE TÍTULO HABILITANTE

### ANEXO D, CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE CNT E.P., ESTABLECE:

**3.1.15 (...)** “De acuerdo con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico Vigente y en este Anexo, la Empresa Pública mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, debiendo atenderlos de conformidad con lo previsto en el Apéndice 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Anexo, el abonado/cliente-usuario tendrá derecho a acudir a los organismos competentes establecidos en el Ordenamiento Jurídico vigente para la solución efectiva de sus quejas y reclamos”. (Lo sombreado y resaltado fuera del texto original).

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

### 2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

**“Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad,

uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”.

## LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

El inciso segundo del artículo 116, prescribe: “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.” (Subrayado fuera del texto original).

El artículo 142 establece: “**Creación y naturaleza.**- Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

El artículo 144 determina: “**Competencias de la Agencia.**- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...)”.

**La Disposición Transitoria Primera** (ejusdem), establece: “Los títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones otorgados antes de la expedición de la presente ley se mantendrán vigentes hasta el vencimiento del plazo de su duración sin necesidad de la obtención de un nuevo título. No obstante las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (...)”.

## 2.2. PROCEDIMIENTO

### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 129 y 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respetándose las garantías básicas

del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76, número 7 de la Constitución de la República.

### 2.3. IDENTIFICACIÓN DEL INCUMPLIMIENTO Y SANCIÓN

#### PRESUNTO INCUMPLIMIENTO

##### TÍTULO HABILITANTE

Mediante Acto Administrativo emitido por el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, de 19 de mayo de 2011, se otorgó la Autorización para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la Empresa Pública CNT EP, la cual se formalizó el 01 de junio de 2011, mediante documento denominado “Condiciones Generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones”, conjuntamente con los anexos A, B y C y sus respectivos apéndices.

**Instructivo Institucional para verificar el cumplimiento de la solución de todas las quejas y reclamos de los abonados/clientes-usuarios del SMA, dentro de 15 días (Código del Instructivo: T0.2.1.DST.01.01):**

#### REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO ESTABLECE:

- *Artículo 21 Obligaciones de los prestadores del SMA:*

*Número 9.- “Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños de un sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando estas lo requieran”.*

*Número 24. “Resolver los reclamos efectuados por los usuarios del SMA dentro del plazo de 15 días”.*

#### **(...) EL ANEXO D, CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE CNT E.P., ESTABLECE:**

*(...)”3.1.15 De acuerdo con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico Vigente y en este Anexo, la Empresa Pública mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, debiendo atenderlos de conformidad con lo previsto en el Apéndice 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Anexo, el abonado/cliente-usuario tendrá derecho a acudir a los organismos competentes establecidos en el Ordenamiento Jurídico vigente para la solución efectiva de sus quejas y reclamos”.*

#### **(...) 6.7 LINEAMIENTOS PARTICULARES**

- c. *“La CNT E.P. presenta semestralmente dos archivos de respaldo: quejas y reclamos, los mismos que deben ser consolidados en un solo archivo para el posterior análisis”.*

### **(...) 6.9 VERIFICACIÓN DE CUMPLIMIENTO DEL PLAZO DE SOLUCIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.**

- (...) *En caso de que existan quejas o reclamos que no hayan sido resueltas, se deberá establecer el porcentaje que representan con relación al total de quejas o reclamos presentados a la operadora”.*

### **REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIO MÓVIL AVANZADO.**

**ART. 9.- NUMERAL 21).**- *“Establecer y mantener un sistema de recepción de reclamos de sus usuarios y reparación de daños de un sistema. Todos los reclamos relacionados con el objeto del título habilitante del SMA deberán ser registrados y solucionados en los plazos establecidos en los parámetros y metas de calidad del servicio. Dicho sistema deberá estar a disposición de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y de la Superintendencia de Telecomunicaciones cuando estas lo requieran”.*

### **INCUMPLIMIENTO DE TÍTULO HABILITANTE**

#### **ANEXO D, CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO DE CNT E.P., ESTABLECE:**

**3.1.15 (...)** *“De acuerdo con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico Vigente y en este Anexo, la Empresa Pública mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, debiendo atenderlos de conformidad con lo previsto en el Apéndice 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Anexo, el abonado/cliente-usuario tendrá derecho a acudir a los organismos competentes establecidos en el Ordenamiento Jurídico vigente para la solución efectiva de sus quejas y reclamos”. (Lo sombreado y resaltado fuera del texto original).*

### **3. ANÁLISIS DE FONDO:**

#### **3.1 CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, contestó el Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, dentro de los quince días hábiles, en el cual manifiestan:

*“(...) ARGUMENTOS CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP*

#### **PRIMERO:**

*1.- La Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Resolución ARCOTEL-2015-0694, de fecha 28 de octubre de 2015 expide el “...INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL...” mismo que tiene como objeto normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador que será iniciado, sustanciado, y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones conformado por las Coordinaciones Zonales, quienes determinarán la existencia de la infracción e impondrán sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable. De lo señalado en el párrafo anterior, dentro del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo*



*Sancionador N° 039-2015-CZ4, suscrito por el Ing. Roque Hernández Luna, Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, debo manifestar lo siguiente: Con relación a la Resolución ARCOTEL-2015-0694, de fecha 28 de octubre de 2015, el INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL, en el Capítulo VI describe el contenido y procedimiento de los informes técnicos y jurídicos, concretamente en el artículo 18 mismo que manifiesta: “...En la fase pre-procedimental los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas de los Organismos Desconcentrados, dentro de diez (10) hábiles contados a partir de día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación...” de lo manifestado el informe técnico N° IT-CZ4-C-2015-0350, de fecha 03 de agosto de 2015, es comunicado a la Unidad Jurídica del Organismo Desconcentrado el 03 de septiembre de 2015 mediante Memorando N° ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, es decir veinte y tres (23) días de emitido el informe técnico, lo cual no guarda concordancia con lo establecido en el Instructivo para el procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL.*

#### SEGUNDO:

*En base al contenido del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador N°039-2015-CZ4 y el informe técnico N° IT-CZ4-C-2015-0350, de fecha 03 de agosto de 2015, en sus conclusiones manifiesta: ...La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP, no cumplió con la solución del 1,28% (14) de reclamos dentro de los 15 días laborables establecidos en el INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE TODAS LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DEL SMA, DENTRO DE LOS 15 DÍAS LABORABLES. La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP, no atendió el 5,87% (64) de reclamos correspondientes al primer semestre de 2015 presentados en la provincia de Manabí...” De lo señalado en el informe técnico en su anexo 1, constan los catorce (14) reclamos del Servicio Móvil Avanzado, mismos que según señala la ARCOTEL no fueron atendidos dentro de los 15 días laborables. No obstante, la CNT EP demuestra que los mismos si fueron solucionados como lo establece el informe adjunto; así también en el mismo anexo 1 consta sesenta y cuatro (64) reclamos, que la CNT EP ha proporcionado solución a los diferentes requerimientos de los clientes en la provincia de Manabí. La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mantiene un proceso de atención de reclamos desplegado a nivel nacional con el fin de facilitar al usuario de la prestación de reclamos desde cualquier punto de Servicio al Cliente de la Empresa Pública: a la vez, mantiene procesos internos de registro en el sistema transaccional para atención de reclamos, donde existe la intervención de distintas áreas de la CNT EP, por lo que, al analizar los casos que han sido reportados durante el primer semestre de 2015, se llega a determinar que varios de ellos corresponden a solicitudes que no son procedentes y entre ellos hay procesos que se encuentran en un estado de pendiente de atención puesto que se tratan de reclamos por Suplantación de Identidad, los cuales requieren un mayor tiempo de análisis hasta que exista un fallo por parte de las autoridades competentes y en este caso, no depende de la CNT EP. Con relación a lo señalado en el párrafo anterior, referente a los reclamos por Suplantación de identidad, manifiesto que la CNT EP entregó al organismo de control y regulación el reporte correspondiente al primer semestre de 2015, en mencionada información consta reclamos con la descripción “FISCALIA – SUPLANTACION”, estos casos ingresan a este campo de descripción porque la persona que realiza el reclamo no ha contratado algún tipo de plan móvil que ofrece la Empresa Pública y sin embargo se ha efectuado alguna facturación por servicio prestado. De esta manera, por lo que al existir una denuncia y tratarse de un proceso judicial penal, su duración es sumamente extensa hasta que se emita una*

sentencia judicial, es decir que los reclamos con la descripción "FISCALIA – SUPLANTACION" permanece como "PENDIENTE" hasta tener una sentencia del Juez de Garantías Penales.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con referente a clientes que realizan recargas por cualquier medio y mencionadas recargas no se acreditan, el cliente o usuario ingresa el respectivo reclamo correspondiente. La Empresa Pública dando respuesta a los mencionados reclamos que constan en el anexo 1, se ha revisado y verificado la plataforma de recargas y las transacciones se efectúen correctamente inclusive horas después de los reclamos ingresados. Cabe recalcar que los reclamos ingresados corresponden a todas las gestiones ingresadas en el sistema en un período determinado, por esa razón es que los reclamos son solucionados en los plazos establecidos (hasta 15 días), no obstante el cierre formal del caso no lo es, pues depende del registro e ingresos de informes técnicos, sin que ello implique una afectación directa a los clientes/abonados en cuanto tiempo de atención del reclamo.

### TERCERO

#### - PLAN DE ACCIÓN PARA SUBSANACIÓN:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con respecto a los reclamos establecidos en el presente acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador 039-2015-CZ4, en el cual reconoce que los reclamos ingresados por los usuarios se los ha efectuado de una forma no adecuada en formulario, la CNT EP propone un plan de acción para solventar y tener un mejor proceso de atención al usuario. De esta forma la Empresa Pública, implementa continuamente mejoras al proceso de atención a los reclamos presentados tanto de facturación como a los reclamos generales o quejas, y por lo tanto se pone en marcha el plan de acción que se detalla a continuación, para la entrega de reportes correspondientes al II semestre del 2015: 1.- Se realiza un seguimiento de los tiempos de atención, de manera que se pueda determinar los casos pendientes, para cumplir los tiempos establecidos están involucradas diferentes áreas de la CNT EP, para la atención inmediata de los mismos. 2.- A nivel nacional, se realiza talleres con el área operativa de Post Venta, siendo este un gripo de Analistas que se encargan de la atención de los reclamos presentados. Se revisa los casos frecuentes y se realiza el seguimiento frecuente tanto de los tiempos como la calidad de atención de los mismos a fin de garantizar que los clientes tengan un excelente servicio. 3.- La CNT EP se encuentra realizando capacitaciones a nivel nacional para refuerzo y correcto direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes, logrando así optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención. 4.- Para los casos generados por RECLAMOS GENERALES (QUEJAS), estos son direccionados a las distintas áreas organizacionales para la atención de los casos (Cobertura, Problemas con Recargas o CBM, Configuración de equipos y demás); por lo que se realiza constantes reuniones y talleres de trabajo para garantizar el correcto flujo de módulo y la atención oportuna de todos los casos presentados. De lo indicado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, una vez señalado el plan de acción y realizado el análisis correspondiente, establece que NO afectó o hubo daño a los derechos de los usuarios, el servicio hacia los usuarios, ni las actividades de control aun cuando se considera necesario efectuar la revisión de los reportes ya que se incluyen en ellos reclamos que conforme se ha indicado, no son procedentes. De esta manera, se solicita a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, brindar la oportunidad de subsanar el presunto incumplimiento realizado por la operadora, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 130 que determina la factibilidad de considerar circunstancias atenuantes, es decir que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones podrá abstenerse de sancionar a la CNT EP, más aún cuando el informe técnico por el área comercial de la CNT EP, demuestra que se solucionó los reclamos que constan en el anexo 1 del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador N° 039-2015-

*CZ4. Adicionalmente a los cual, debo indicar que la CNT EP, fiel al cumplimiento de la normativa de carácter regulatorio no ha sido sancionada por la misma infracción, demostrando de esta forma que la Empresa Pública se encuentra trabajando en pro de la mejora continua de los procesos el direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes, logrando así optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención”.*

*“(…) V.- PETICIÓN CONCRETA*

*Por todos los argumentos expuestos, en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales señaladas con absoluta objetividad y precisión, solicito a usted:*

- *Se **abstenga de sancionar**, y acoja en todas sus partes los alegatos y descargos presentados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.*
- *Se **solicita la subsanación** del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 039-2015-CZ4.*
- *Se **abstenga de sancionar** a la CNT EP, en razón que se solicita a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones la subsanación, toda vez que la Empresa Pública plantea el plan de acción para optimizar el proceso de atención de usuarios misma que tiene relación con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

*Toda vez que:*

- *El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 039-2015-CZ4, es ILEGÍTIMO en razón que el “Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL” de fecha 28 de octubre de 2015, indica que el procedimiento administrativo sancionador será iniciado, sustanciado, y resuelto por el Organismo Desconcentrado, conformado por las Coordinaciones Zonales quienes determinarán la existencia de una infracción, es decir que el Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no gozaba de la potestad jurídica para expedirlo.*
- *El informe técnico N° IT-CZ4-C-2015-0350, de fecha 03 de agosto de 2015, es comunicado a la Unidad Jurídica del Organismo Desconcentrado el 03 de septiembre de 2015 mediante Memorando N° ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, es decir veinte y tres (23) días de emitido el informe técnico, incumpliendo con lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL.*
- *Existen reclamos con descripción “FISCALIA – SUPLANTACIÓN”, mismo que por su contenido necesitan de una sentencia judicial por la autoridad competente. Así mismo de reclamos por concepto de recargas, mismas que se han solucionado horas después.*
- *El cierre formal del reclamo depende del registro e ingresos de informes técnicos, sin que ello implique una afectación directa a los clientes/abonados en cuanto a tiempo de atención de reclamo.*
- *La CNT EP realiza acciones de corrección a nivel nacional con seguimiento, talleres y capacitaciones, para refuerzo y correcto direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes implementando continuamente mejoras al proceso de atención a los*

*reclamos presentados tanto de facturación, como a los reclamos generales o quejas, y por lo tanto se pone en marcha un plan de acción para optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención a los usuarios”.*

### 3.2 PRUEBAS

#### PRUEBA DE CARGO

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: el Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0350 de 03 de agosto de 2015, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, de 03 de septiembre de 2015.

#### PRUEBAS DE DESCARGO

En el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Sancionador, solicita considerar como pruebas a su favor las siguientes:

- *“Sírvasse tener como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamentos de derecho expuestos en el presente documento”.*
- *“Se tenga como prueba valorativa a favor de la CNT EP y agréguese al expediente, el informe técnico elaborado por la CNT EP”.*

### 3.3. MOTIVACIÓN

El estado es responsable de acuerdo a la Constitución de la República del Ecuador, de la provisión de los servicios públicos como es una de ellas las telecomunicaciones, y el derecho que se reserva el Estado Ecuatoriano, es el de administrar, regular, controlar y gestionar con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia de los sectores estratégicos considerando las telecomunicaciones entre una de ellas su trascendencia y magnitud decisiva de influencia económica, social, política o ambiental, de orientar el pleno desarrollo de los derechos y al interés social. El Estado a través de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que se le atribuye un Régimen Sancionatorio, potestad sancionadora que puede ser iniciada de oficio o por denuncia, destinado a la determinación de una infracción. Mediante Informe Técnico Nro. IT-CZ4-C-2015-0350, de 03 de agosto de 2015, concluye: **1.-** *“La operadora CNT EP dio cumplimiento a la entrega de los reportes de quejas y reclamos a través del SAAD, dentro del tiempo establecido para el efecto. 2.-* *“Del cálculo del tiempo de solución de los 1091 reclamos presentados por CNT EP, a través del sistema SAAD correspondiente al primer semestre de 2015, se obtuvo que 92,85% (1013) fueron solucionados en un tiempo menor a 15 días laborables. 3.-* *La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP. no cumplió con la solución del 1,28% (14) de reclamos de los 15 días laborables establecidos en el INSTRUCTIVO INSTITUCIONAL PARA VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO DE LA SOLUCIÓN DE TODAS LAS QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DEL SMA, DENTRO DE 15 DÍAS LABORABLES. 4.-* *La operadora de servicio móvil avanzado CNT EP, no atendió el 5,87% (64) de reclamos correspondientes al primer semestre de 2015 presentados en la provincia de Manabí”.* En el Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, se tipificó la presunta infracción de conformidad con el Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Infracciones de Primera Clase.- *“Son infracciones de primera clase aplicables a personas naturales o jurídicas poseedoras del título habilitante comprendido en la presente Ley las siguientes: Numeral 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". (Lo sombreado y subrayado me pertenece). Respecto a lo mencionado en la Contestación al Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, el 01 de diciembre de 2015 a las 15:18:24, en la página 8.

- "El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador N° 039-2015-CZ4, es ILEGÍTIMO en razón que el "Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL" de fecha 28 de octubre de 2015, indica que el procedimiento administrativo sancionador será iniciado, sustanciado, y resuelto por el Organismo Desconcentrado, conformado por las Coordinaciones Zonales quienes determinarán la existencia de una infracción, es decir que el Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no gozaba de la potestad jurídica para expedirla".

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, señala que el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, de fecha 28 de octubre de 2015, "(...) que el procedimiento administrativo sancionador será iniciado, sustanciado, y resuelto por el Organismo Desconcentrado, conformado por las Coordinaciones Zonales quienes determinarán la existencia de una infracción, es decir que el Coordinador Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no gozaba de la potestad jurídica para expedirla". Los Organismos Desconcentrados con las COORDINACIONES ZONALES, y entre ellas está la Coordinación Zonal 4, organismo desconcentrado que es determinado en el "Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitido el 28 de octubre de 2015, el cual indica en su "Art. 3.- El Procedimiento Administrativo Sancionador será iniciado, sustanciado y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conformado por las **Coordinaciones Zonales**, quienes determinarán la existencia de una infracción y, de ser el caso, impondrán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable". (Lo sombreado me pertenece).

La Coordinación Zonal 4 es un Organismo Desconcentrado, en el que se ha transferido competencias internas, en este caso de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones a los Organismos Desconcentrados conformados por las Coordinaciones Zonales de la ARCOTEL; para el Dr. Jorge Zavala Baquerizo en su libro Lecciones de Derecho Administrativo señala: "**b) Desconcentración.-** (...) Su finalidad es evitar una acumulación excesiva de competencias en los órganos superiores de la Administración, trasladando parte de ellas a órganos inferiores".<sup>1</sup>

En concordancia con el Art. 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala "Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones en esta Ley, el **Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones** emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador (...)". (Lo sombreado me pertenece).

2do punto de vista tomado de la Contestación al Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, en que CNT EP expone:

<sup>1</sup> Lecciones de Derecho Administrativo- Dr. Jorge Zavala Egas. Pág. 454 (EDILEX S.A.)

- *"El informe técnico N° IT-CZ4-C-2015-0350, de fecha 03 de agosto de 2015, es comunicado a la Unidad Jurídica del Organismo Desconcentrado el 03 de septiembre de 2015 mediante Memorando N° ARCOTEL-CZ4-2015-0279-M, es decir veinte y tres (23) días de emitido el informe técnico, incumpliendo con lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL".*

El presunto infractor, señala que transcurrieron veinte y tres (23) días de emitido el informe técnico, incumpliendo con lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, debemos tomar en cuenta que los dictámenes e informes en la vía administrativa son ACTOS DE SIMPLE ADMINISTRACIÓN, determinados en los **Art. 70 ERJAFE.- Actos de simple administración.-** *"Son toda declaración unilateral interna o interorgánica, realizada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista que sólo afectan a los administrados a través de los actos, reglamentos, hechos administrativos, dictados o ejecutados en su consecuencia",* y el **Art. 71 ERJAFE.- Dictámenes e informes.-** *"Se requerirá de dictámenes e informes cuando ello sea obligatorio en virtud de las normas de procedimiento administrativo. El dictamen tiene el propósito de facilitar elementos de opinión o juicio para la formación de la voluntad administrativa y forma parte de los actos previos a la emisión de dicha voluntad. El dictamen o informe se integra como una etapa de carácter consultivo-deliberativo en el procedimiento administrativo de conformar la voluntad administrativa".*

En el caso del Informe Técnico IT-CZ4-C-2015-0350 de 03 de agosto de 2015, y con fecha de recibido del Jurídico 03 de septiembre de 2015, transcurrieron 23 días hábiles, pero CNT EP, no toma en cuenta que los Actos de Simple Administración (Efectos Jurídicos individuales de manera indirecta) como son los DICTÁMENES e INFORMES (carácter consultivo – deliberativo), son VOLUNTAD ADMINISTRATIVA, pero NO SON IMPUGNABLES POR SÍ MISMOS, solo en tanto que se impugne el acto administrativo **1.-** Cuando se omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios o **2.-** Cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo, de conformidad con el **Art. 74 ERJAFE.- IMPUGNACIÓN.-** *"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 de 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".*

El Informe Técnico N° IT-CZ4-C-2015-0350, de 03 de agosto de 2015, no afecta a la ADMINISTRACIÓN PÚBLICA (Organismo Desconcentrado – Coordinación Zonal 4), porque no son propiamente impugnables. El administrado o presunto infractor señala que transcurrieron 23 días hábiles y no está cumpliendo con los tiempos establecidos en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Arcotel, conllevando que CNT EP, impugne el acto administrativo (ACTO DE APERTURA NRO. 039-2015-CZ4), entre uno de sus argumentos; pero **NO SE SUJETA a la norma prescrita en el ERJAFE Art. 74,** ¿Cuándo realmente se debe impugnar los actos de simple administración?

- 1.-** Cuando se omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios.
- 2.-** Cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo.

Referente a:

- *“Existen reclamos con descripción “FISCALIA – SUPLANTACIÓN”, mismo que por su contenido necesitan de una sentencia judicial por la autoridad competente. Así mismo de reclamos por concepto de recargas, mismas que se han solucionado horas después”*

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, señala que existen reclamos de suplantación, y es verdad que necesitan una sentencia judicial, prueba que debió haber sido anexada, las copias de las denuncias o el estado de los trámites de los procesos penales que se ventilan en las diferentes Unidades Judiciales Penales, en este caso de la Provincia de Manabí. Por razones que la Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, puede verificar con exactitud el problema que se ventila por numerosas denuncias que están perjudicando a los usuarios o abonados de la operadora CNT EP. O a su vez CNT EP, debió haber facilitado los número de juicios, para ser revisados en la página web de la función judicial [www.funcionjudicial.gob.ec](http://www.funcionjudicial.gob.ec).

Respecto a:

- *El cierre formal del reclamo depende del registro e ingresos de informes técnicos, sin que ello implique una afectación directa a los clientes/abonados en cuanto a tiempo de atención de reclamo.*
- *La CNT EP realiza acciones de corrección a nivel nacional con seguimiento, talleres y capacitaciones, para refuerzo y correcto direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes implementando continuamente mejoras al proceso de atención a los reclamos presentados tanto de facturación, como a los reclamos generales o quejas, y por lo tanto se pone en marcha un plan de acción para optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención a los usuarios”.*

El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – Coordinación Zonal 4, toma en consideración lo propuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, al PLAN DE SUBSANACIÓN, descrito en la Contestación al Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, en su ordinal tercero, señalando lo siguiente:

*“La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con respecto a los reclamos establecidos en el presente acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador 039-2015-CZ4, en el cual reconoce que los reclamos ingresados por los usuarios se los ha efectuado de una forma no adecuada en formulario, la CNT EP propone un plan de acción para solventar y tener un mejor proceso de atención al usuario. De esta forma la Empresa Pública, implementa continuamente mejoras al proceso de atención a los reclamos presentados tanto de la facturación como a los reclamos generales o quejas, y por lo tanto SE PONE EN MARCHA EL PLAN DE ACCIÓN que se detalla a continuación, para la entrega de reportes correspondientes al II semestre del 2015: (Lo sombreado me pertenece)*

1. *Se realiza un seguimiento de los tiempos de atención, de manera que se pueda determinar los casos pendientes, para cumplir los tiempos establecidos están involucradas diferentes áreas de la CNT EP, para la retención inmediata de los mismos.*

2. *A nivel nacional, se realiza talleres con el área operativa de Post Venta, siendo este grupo de Analistas que se encargan de la atención de los reclamos presentados. Se revisa los casos frecuentes y se realiza el seguimiento frecuente tanto de los tiempos como la calidad de atención de los mismos a fin de garantizar que los clientes tengan un excelente servicio.*
3. *La CNT EP se encuentra realizando capacitaciones a nivel nacional para refuerzo y correcto direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes, logrando así optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención.*
4. *Para los casos generados por RECLAMOS GENERALES (QUEJAS), estos son direccionados a las distintas áreas organizacionales para la atención de los casos (Cobertura, Problemas con Recargas o CBM, Configuración de equipos y demás); por lo que se realiza constantes reuniones y talleres de trabajo para garantizar el correcto flujo del módulo y la atención de todos los casos presentados.*

*De lo indicado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, una vez señalado el plan de acción y realizado el análisis correspondiente, establece que NO afectó o hubo daño a los derechos de los usuarios, el servicio hacia los usuarios, ni las actividades de control aún cuando se considera necesario efectuar la revisión de los reportes ya que se incluyen en ellos reclamos que conforme se ha indicado, no son procedentes. De esta manera se solicita a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, brindar la oportunidad de subsanar el presunto incumplimiento realizado por la operadora, en base a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 130 que determina la factibilidad de considerar circunstancias atenuantes, es decir que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones podrá abstenerse de sancionar a la CNT EP, más aún cuando en el informe técnico emitido por el área comercial de CNT EP, demuestra que se solucionó los reclamos que constan en el anexo 1 del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador N° 039-2015-CZ4. Adicionalmente a lo cual, debo indicar que la CNT EP, fiel al cumplimiento de la normativa de carácter regulatorio no ha sido sancionada por la misma infracción, demostrando de esta forma que la Empresa Pública se encuentra trabajando en pro de la mejora continua sobre los procesos el direccionamiento de los reclamos presentados por los clientes, logrando así optimizar el proceso y mejorar los tiempos de atención”.*

#### **DETERMINACIÓN DE LA COORDINACIÓN ZONAL 4 AL PEDIDO DE ATENUANTES POR PARTE DEL PRESUNTO INFRACTOR CNT EP.**

El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – Coordinación Zonal 4, observando el pedido de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones y el plan de subsanación que presenta para comprobar si debidamente se acoge a las atenuantes estipuladas en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como son:

- 1.- *“No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.*
- 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*"

La Coordinación Zonal 4, acoge la solicitud de las atenuantes solicitadas que considera aplicable y plantean el plan de subsanación que va emplear CNT EP, y previa valoración que no afecta al mercado, ya que en la mayoría de sus casos como lo indica el presunto infractor son por suplantación de identidad y el cual reconoce que los reclamos se los ha llevado de forma inadecuada (**Atenuante 2.- Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio**), establece por ser una infracción de primera clase se abstiene de imponer una sanción.

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

La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL en el Informe Jurídico Nro. IJ-CZ4-2016-0017, de 16 de febrero de 2016, realiza el siguiente análisis:

La Coordinación Zonal 4 – Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, sigue el fuero del demandado, en este caso del administrado. El presunto infractor fue notificado en el domicilio del representante legal que es en la Ciudad de Quito, y el mismo su contestación al Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, debió haberlo presentado en la Ciudad de Portoviejo y no en la matriz de la ARCOTEL, es evidente que la Coordinación Zonal 4 tiene competencia en las Provincias de Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas y los hechos que concluye el Informe Técnico Nro. Nro. IT-CZ4-C-2015-0350, de 03 de agosto de 2015, sucedieron en la Provincia de Manabí, de conformidad como norma supletoria estipulada en el Art. 29 del Código de Procedimiento Civil Numeral 4.- ***“El del lugar en que estuviere la cosa raíz del pleito”***.

El tiempo de que han transcurrido 23 días hábiles no cumpliendo lo dispuesto en el Instructivo de Procedimientos Administrativos Sancionadores de la ARCOTEL, como lo manifiesta la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, se le indica que la voluntad administrativa en los Actos de Simple Administración no son impugnables por sí mismos, no afectan a la Administración Pública, claro que el administrado puede impugnar siempre y cuando dicho Acto de Simple Administración como son los dictámenes e informes (ART. 73 ERJAFE), sean omitidos dentro del Procedimiento Administrativo común en este caso (Procedimiento Administrativo Sancionador), o hubo un sustento de un informe o dictamen emitido de forma errónea por la Administración Pública (ART. 74 ERJAFE). La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, impugna el tiempo que se cree afectado, a través de la contestación del acto administrativo (Acto de Apertura), pero no impugna lo que dispone las normativas de la ERJAFE, referente a los ACTOS DE SIMPLE ADMINISTRACIÓN como son los Informes y Dictámenes.

Se aclara que el Coordinador Zonal 4 es la Máxima Autoridad con Jurisdicción y Competencia en las Provincias de Manabí y Santo Domingo, y que se le han transferido competencias internas (DESCONCENTRACIÓN), para el cumplimiento de las normativas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General y los actos administrativos que lo facultan de atribuciones (RESOLUCION ARCOTEL-2015-00132 de 26 de marzo de 2015):

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

## 5.1. COORDINACIÓN ZONAL

*El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones:*

### 5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES

*5.1.6.1 Elaborar y suscribir informes para la sustanciación de los procedimientos administrativos sancionadores, correspondientes al cometimiento de infracciones tipificadas en los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones*

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

*5.1.6.3. Actualizar la información del sistema informático de infracciones y sanciones.*

*5.1.6.4. Organizar y mantener actualizado un expediente físico y digital debidamente ordenado”.*

Lo manifestado en concordancia con el Art. 10 del Reglamento General de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones Capítulo V señala.- **“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 (...).”**

La Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones además de tener potestad sancionadora, también puede determinar la abstención de sancionar a través de circunstancias atenuantes estipuladas en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que pueden ser solicitadas por el permisionario o concesionario de que se les presume alguna infracción cometida, en este caso la CNT EP, solicita que se tome en consideración PLAN DE SUBSANACIÓN, descrito en la Contestación del Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4, de tal manera esta Unidad Jurídica, solicita a la Máxima Autoridad de la Coordinación Zonal 4 de la ARCOTEL, tomar en consideración la petición de atenuantes a favor de la CNT EP, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 039-2015-CZ4, porque no afecta al mercado, por razones como es el caso de suplantación de identidad entre uno de los argumentos más mencionados, y como también la **operadora acepta que no se ha manejado de manera adecuada en formulario, proponiendo solventar y tener un mejor proceso de atención al usuario a través de un PLAN DE SUBSANACIÓN.** (Contestación al Acto de Apertura Nro. 039-2015-CZ4 de 01/12/2015)

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

### RESUELVE:

**Artículo 1.-** De acuerdo a los fundamentos de derecho expuestos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, conforme a lo previsto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Registro Oficial 439 de 18 de febrero de 2015, se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes: Numerales “1).- *No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador;* 3).- *Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción;* 4).- *Haber reparado integralmente los daños causados con*

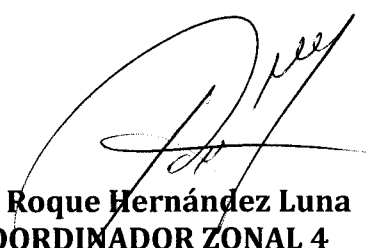
*ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción (...)*"; además de admitir la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo; presentar un PLAN DE SUBSANACIÓN, estipulado en el Art. 130 de la LOT Numeral 2, y previa valoración de la afectación al mercado y por considerarse de una infracción de primera clase, este Organismo Desconcentrado – Coordinación Zonal 4 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con Jurisdicción Manabí y Santo Domingo de los Tsáchilas, con sede en la Ciudad de Portoviejo, se **ABSTIENE DE SANCIONAR A LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, de conformidad con el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; ordenándose el archivo del procedimiento.

**Artículo 2.- NOTIFICAR**, esta Resolución a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cuyo Registro único de Contribuyentes RUC es el Nro. 1768152560001, en su domicilio ubicado en la Ciudad de Quito, en la Av. Veintimilla E4-66 y Amazonas, Edificio Studio Z.

**Artículo 3.- ARCHÍVESE**, el Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. 039-2015-CZ4, en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, representada legalmente por el Sr. César Regalado Iglesias.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Portoviejo, a los dos días de marzo de dos mil dieciséis.



**Ing. Roque Hernández Luna**  
**COORDINADOR ZONAL 4**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)**

 Agencia de  
Regulación y Control  
de las Telecomunicaciones  
**MANABÍ - ECUADOR**