

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2016-CZ2-008**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 2 DE LA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -
ARCOTEL****ING. MIGUEL ÁNGEL JÁTIVA ESPINOSA
COORDINADOR ZONAL No. 2****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TÍTULO HABILITANTE**

El 1 de junio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Estado Central, 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.

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

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0313-M, de 13 de julio de 2015, el Ing. Christian Criollo Román, técnico de la Zona 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el Informe Técnico No. IT-IRN-C-2015-0187, de 18 de marzo de 2015, el mismo que es puesto en consideración de la Unidad Jurídica a fin de que se proceda al análisis y trámite correspondiente.

Mediante Informe Inspección Regular No. IT-IRN-C-2015-0187, de 18 de marzo de 2015, enviado por la Unidad Técnica de la Zona 2, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se tiene conocimiento que la **operadora del**

Servicio Móvil Avanzado CNT E.P. enruta correctamente las llamadas a los servicios de emergencia en las localidades de El Reventador, Gonzalo Pizarro y Aguas Negras, Provincia de Sucumbíos, conforme a la matriz actualizada al 28 de enero de 2015.

Así también, a partir de dichas pruebas se encontró que CNT E.P. no otorga a sus usuarios en las mencionadas localidades el acceso al servicio de manera gratuita en llamadas hacia números de emergencia 131, 153, 159 y 171.

Se puede verificar en el anexo dichos descuentos por la utilización de llamadas de emergencia:

Equipo utilizado:

SIM número: 0999241970
 Marca y modelo: Samsung GT-S5830M
 Tecnología: 3G
 Tipo de terminal: prepago con saldo
 Uso de paquetes de datos: desactivado

Pruebas realizadas en la localidad de El Reventador el día 12 de marzo de 2015:

Localidad	Número de emergencia	Saldo Antes de la llamada	Saldo Después de la llamada	Diferencia (dólares)	Fecha y Hora de la llamada	Figura
El Reventador	149	\$ 2,29	\$ 2,24	0,05	12/03/2015 17:04 pm	1
Junta Parroquial de El Reventador, en las calles	153	\$ 2,24	\$ 2,22	0,02	12/03/2015 17:08 pm	2
Afonso Cruz y Vía Quito	159	\$ 2,22	\$ 2,20	0,02	12/03/2015 17:010 pm	3
	171	\$ 2,20	\$ 2,19	0,01	12/03/2015 17:011 pm	4

Tabla 1

Pruebas realizadas en la localidad de Gonzalo Pizarro el día 12 de marzo de 2015:

Localidad	Número de emergencia	Saldo Antes de la llamada	Saldo Después de la llamada	Diferencia (dólares)	Fecha y Hora de la llamada	Figura
Gonzalo Pizarro, Junta Parroquial de	131	\$ 2,54	\$ 2,51	0,03	12/03/2015 16:14 pm	5
Gonzalo Pizarro	153	\$ 2,51	\$ 2,47	0,04	12/03/2015 16:18 pm	6
Vía Lago Agrio - Quito Km 62.	159	\$ 2,47	\$ 2,41	0,06	12/03/2015 16:20 pm	7
	171	\$ 2,41	\$ 2,38	0,03	12/03/2015 16:23 pm	8

Tabla 2

Pruebas realizadas en la localidad de Aguas Negras el día 16 de marzo de 2015

Localidad	Número de emergencia	Saldo Antes de la llamada	Saldo Después de la llamada	Diferencia (dólares)	Fecha y Hora de la llamada	Figura
Aguas Negras, Av. Las Palmas Km 05	131	\$ 2.03	\$ 1.98	0.05	16/03/2015 12:12 am	9
	153	\$ 1.98	\$ 1.96	0.02	16/03/2015 12:17 am	10
	159	\$ 1.95	\$ 1.92	0.04	16/03/2015 12:18 am	11
	171	\$ 1.92	\$ 1.90	0.02	16/03/2015 12:20 am	12

Tabla 3

Por lo que se presume que el concesionario ha incumplido con las obligaciones contractuales, además de que no ha observado disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

1.3 ACTO DE APERTURA

En fecha 08 de octubre del 2015, se emitió el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0021, Acto con que se le notificó a la empresa concesionaria, el 12 de octubre del 2015, de conformidad con el Memorando ARCOTEL-CZ2-2015-0728-M, de 12 de octubre del 2015, suscrito por el Ing. Gonzalo Granda

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

El artículo 144, determina: **“Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)”

Disposiciones Finales de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“Primera.- Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaria

Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Cuarta.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaria Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.”

Resoluciones de ARCOTEL

Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

“Artículo 2.- Aprobar la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentada con el informe técnico señalado en el artículo precedente, conforme consta del Anexo 1 de la presente resolución.

Artículo 3.- Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales, Técnica y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda (...)

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

“La estructura temporal permitirá a la institución”

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

Resolución 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: "Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinente."

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

"ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.

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

5.1 COORDINACIÓN ZONAL

El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones:

5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES.

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

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución Mo. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Norte y para efectos de aplicación la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, en su Disposición General Primera, determina que se tomen como equivalentes los términos "Intendencia Regional Norte" con "Coordinación Zonal 2".

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

2.2. PROCEDIMIENTO

En la tramitación de la causa y con la Acto de Apertura ARCOTEL-2015-CZ2-0021, se ha procedido a notificar a la Empresa Concesionaria, la misma que ha comparecido y dado contestación estableciendo las pruebas de descargo de las que

se cree asistida; se han respetados los términos prescritos en la ley y se ha observado las garantías de debido proceso determinadas en la Constitución de la República, fundamentalmente lo relacionado con el derecho a la defensa, se ha respetado el procedimiento establecido en la Ley Orgánica de telecomunicaciones, así como también se han observado las formalidades y solemnidades determinadas en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

Por lo expuesto en el presente trámite, no existe nulidad que declarar en cuanto a la competencia alegada y se considera válido todo lo actuado.

2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 24 manifiesta:

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:

11. Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio de móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada.

24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencia, tales como llamadas gratuitas, provisión de servicios auxiliares para seguridad pública y del estado y cualquier otro servicio que determine la autoridad competente de conformidad con la ley.

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; consta el texto de los anexos: ... **D, Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado**; los mismos que fueron incorporados como parte integrante e inseparable de las "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" otorgadas a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, de 1 de junio de 2011.

El Artículo 8, numeral 8.1 del Anexo D manifiesta: **8.1 "Acceso gratuito a servicios de emergencia"**. La empresa pública se obliga a prestar

gratuitamente, durante las veinte y cuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, un servicio que permita comunicar a sus abonados/clientes-usuarios con los servicios de emergencia determinados en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y que establezca el CONATEL mediante números abreviados. Esta obligación se extiende a los terminales de telecomunicaciones de uso público (teléfonos públicos).

CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP

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.

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

Art. 118.- Infracciones de segunda clase.

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

20. No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia.

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:

2. La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia.

Art. 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.

La empresa CNT EP ha dado contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador mediante escrito ingresado en fecha 05 de noviembre del 2015 con número de trámite ARCOTEL-2015-013802, el mismo que en su parte fundamental manifiesta:

En primer lugar, alega que el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no gozaba de la potestad jurídica para expedir el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, a lo cual es necesario dejar en claro que el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador emitido por Resolución ARCOTEL-2015-0694, es de carácter interno de conformidad con el artículo 148, numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto el Instructivo al que hace referencia la CNT EP., no determina la competencia ni la legalidad de los actos administrativos, pues los mismos tienen su respaldo en la Ley y el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, fundamentalmente los artículos 10 y 81. Esto se manifiesta por cuanto existe la aprobación de la estructura temporal de la ARCOTEL de conformidad con la Disposición Transitoria SEXTA que ya fue analizada anteriormente.

En lo referente al análisis de los hechos imputados, la CNT EP realiza un estudio del tráfico del 12 de marzo del 2015, y en la tabla 1 del escrito de prueba y de alegatos describe que el número 0996241970 realizó tres (3) llamadas en las cuales se demuestra que no efectuó llamadas a los números de emergencia el día 12 de marzo (149, 131, 153, 159 y 171)

Posteriormente en la tabla 2 del escrito de prueba y alegatos, describe las llamadas de fecha 16 de marzo del 2015, y se demuestra que el número 0996241970 realizó 34 llamadas a distintos números pero no efectuó llamadas a los números de emergencia.

Posteriormente la CNT EP manifiesta que la configuración de los números de emergencia tiene un tratamiento global en la plataforma OCS para su cobro, ya que cobra igual para todos los abonados y su tasación es de cero en la plataforma OCS.

En resumen, la CNT EP manifiesta que el número 0996241970, NO EFECTUÓ LLAMADAS A LOS NÚMEROS DE EMERGENCIA 131, 153, 159 y 171 en las fechas señaladas en el mes de marzo del 2015 (12 y 16)

Por estas consideraciones solicita entre otras cosas, se declare nulo el acto administrativo, se abstenga de sancionar a la CNT EP y se proceda al archivo de la causa.

Hasta aquí lo fundamental de la contestación y manifiesta que no se puede sancionar a OTECEL por haber cumplido con la ley.

3.2. INFORME TÉCNICO A LA CONTESTACIÓN DADA POR CNT EP

Con la contestación dada por la operadora CNT EP, se ha corrido traslado a la Unidad Técnica de la Zona 2 de ARCOTEL, la misma que por intermedio del técnico Ing. Christian Criollo, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0978-M de 21 de diciembre de 2015, ha realizado un análisis de la contestación dada por la operadora y dentro de las conclusiones manifiesta fundamentalmente lo siguiente:

“CONCLUSIÓN

Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que existió un error relacionado con la identificación del número que origina las llamadas a los números de emergencia hacia los números 131, 153, 159 Y 171, en las localidades de El Reventador, Gonzalo Pizarro y Aguas Negras. Cabe señalar que luego de llevar a cabo las revisiones del caso, se confirma que el número que origina las llamadas registradas en el Informe de Inspección Regular No, IT-IRN-C-2015-0187 de 18 de marzo de 2015, durante los días 12 y 16 de marzo de 2015 es el número 0996027908.

Sin embargo, luego de llevar a cabo el análisis de los CDRs correspondientes a las transacciones generadas por la línea 0996027908, durante los días 12 y 16 de marzo de 2015, mismos que fueron remitidos por la CNT E.P., mediante Oficio No, GNRI-GREG-03-2005-2015 de 16 de diciembre de 2015, emitido en respuesta a la solicitud realizada a través de Oficio ARCOTEL-CZ2-2015-0287-0F, se concluye que la línea cuyo número es 0996027908, llevó a cabo en total veintiún (21) llamadas a los números de emergencia 131, 153, 159 Y 171 (ver campo "DialedNumber"), durante los días día 12 y 16 de marzo de 2015, entre las cuales constan las detalladas en el Informe de Inspección Regular No. IT-IRN-C-2015-0187 de 18 de marzo de 2015, generando débitos de saldo en todos los casos (Ver campos "DEBIT AMOUNT", "DEBIT FROM PREPAID" y "DEBIT FROM ADV ANCE PREPAID").

*Sobre la base de lo señalado anteriormente se determina que la operadora del SMA **Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, no ha desvirtuado técnicamente** el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0021, puesto que, a pesar de que existió un error relacionado con la identificación del número que originó las llamadas y que consta indicado en el informe técnico IT-IRN-C-2015-0187, debe considerarse lo evidenciado mediante el análisis realizado a los CDRs correspondientes a las transacciones generadas por la línea 0996027908, durante los días 12 y 16 de marzo de 2015, puesto que se ha comprobado que en efecto la operadora no otorgó de manera gratuita a sus usuarios el acceso a servicios de emergencia (llamadas hacia los números 131, 153, 159 Y 171), en las localidades de El Reventador, Gonzalo Pizarro y Aguas Negras, en las fechas señaladas.*

Se recomienda el análisis jurídico de los argumentos presentados por la operadora.”

3.3. PRUEBAS

Con la contestación dada por el permisionario del SMA y de lo actuado dentro del procedimiento administrativo, es necesario que se considere las siguientes constancias actuadas y que hacen prueba:

- a.- El Informe Técnico IT-IRN-C-2015-0187 de 18 de marzo del 2015.
- b.- Contestación dada al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, misma que consta en escrito ingresado el 05 de noviembre del 2015, que ha sido tomado en resumen anteriormente, al que se acompaña un informe técnico como sustento principal.
- c.- Se ha practicado la prueba solicitada en acto de 09 de noviembre del 2015, fundamentalmente se ha señalado fecha para ser oídos de manera verbal lo que ocurrió el 13 de noviembre del 2015 a las 15H30.
- d.- Informe Técnico de análisis a la respuesta del Acto de Apertura por parte de CNT EP, enviado mediante Memorando ARCOTEL-CZ2-2015-0978-M, de fecha 21 de diciembre del 2015.
- e.- Informe Jurídico ARCOTEL-2016-JCZ2-R-008, en que se hace una análisis de todas las constancias procesales el mismo que será considerado dentro de la Motivación a la presente Resolución.

3.4. MOTIVACIÓN

Como consecuencia de la contestación dada por el señor César Regalado Iglesias, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CNT EP, la demás pruebas aportadas al expediente así como las alegaciones efectuadas en forma verbal, es necesario que se considere:

- a.- La comparecencia al procedimiento por parte del César Regalado Iglesias, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CNT EP, se encuentra debidamente legitimada de conformidad con la ley y por lo solicitado dentro del escrito de comparecencia.
- b.- El análisis que corresponde realizar dentro del presente procedimiento es para establecer la existencia o no de la infracción acusada y para ello se determina:

Antecedentes del hecho.- Son los que están dados por el Informe Técnico No. IT-IRN-C-2015-0187, de 18 de marzo del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL-2015-CZ2-0021, de 08 de octubre del 2015, en donde se establece que la operadora no otorga a sus usuarios en las localidades de el Reventador, Gonzalo Pizarro y Aguas Negras en la provincia de Sucumbíos el acceso de manera gratuita en las llamadas a los números de emergencia 131, 153, 159 y 171.

Por estas consideraciones se dictó el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador con el que se le notificó a la empresa operadora CNT EP.

Es necesario considerar dentro de los antecedentes, que con fecha 24 de diciembre del 2015, se emitió el Acto de Ampliación del Término para Resolver dentro del presente procedimiento, lo que provocó que la Resolución ARCOTEL-2015-0035, que debía emitirse en esa fecha sea postergada, y se requiera de una nueva numeración por el cambio del año calendario.

Relación con el derecho.- La conducta de la empresa CNT EP, se relaciona con obligaciones y responsabilidades determinadas en la Constitución de la República, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el título habilitante denominado "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 y el anexo D, **Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado:**

Adicionalmente la obligación determinada en el título habilitante que manifiesta:

El Artículo 8, numeral 8.1 del Anexo D manifiesta: **8.1 "Acceso gratuito a servicios de emergencia"**. *La empresa pública se obliga a prestar gratuitamente, durante las veinte y cuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, un servicio que permita comunicar a sus abonados/clientes-usuarios con los servicios de emergencia determinados en el Plan Técnico Fundamental de Numeración y que establezca el CONATEL mediante números abreviados. Esta obligación se extiende a los terminales de telecomunicaciones de uso público (teléfonos públicos)."*

Sobre este asunto, la empresa CNT EP manifiesta que el número 0996241970, no ha efectuado las llamadas a los números de emergencia 131, 153, 159 y 171, en la provincia de Sucumbíos, durante los días 12 y 16 de marzo.

En el Informe de Análisis a la contestación dada por la CNT EP se reconoce la alegación realizada por la operadora y además se establece que existió un error en cuanto a la identificación del número del que se originó las llamadas de control a los números de emergencia referidos anteriormente, los días 12 y 16 de marzo del 2015.

Señala además el Informe de Análisis a la contestación dada por CNT EP, que el número del que se originó las llamadas a los números de emergencia es el 0996027908, por lo tanto recomienda un análisis jurídico.

Consecuencias jurídicas.- Para determinar la responsabilidad administrativa de una persona natural o jurídica prestadora de servicios de telecomunicaciones es necesario que se determine dos aspectos:

- a) La existencia material de la infracción
- b) La responsabilidad de la persona natural o jurídica en el cometimiento de la misma

El primer aspecto, esto es la existencia material de la infracción no está determinada con claridad por cuanto existe una falta de identificación precisa en el Informe Técnico No. IT-IRN-C-2015-0187, de 18 de marzo del 2015 y el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL-2015-CZ2-0010, de 8 de octubre del 2015, del número del que se generó las llamadas de emergencia a los números de emergencia 131, 153, 159 y 171, en la provincia de Sucumbíos, durante los días 12 y 16 de marzo, ya que se ha reconocido expresamente y así se ha excepcionado la Operadora CNT EP, que el número 0996241970 no efectuó las llamadas; es decir, no se puede determinar con precisión la verdad material de la infracción.

En cuanto a la responsabilidad de la empresa Operadora se deben considerar los siguientes indicios:

1. El fundamento de los procedimientos administrativos es la adecuada y debida motivación de las resoluciones que se emitan y en el caso que nos ocupa, al haberse dictado un Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador, por no dar el acceso gratuito a los números de emergencia por parte de la operadora CNT EP, de un número equivocado, generó que el procedimiento administrativo se haya iniciado con errores de fondo sin observar la verdad material, principio fundamental de los procedimientos administrativos.

2. Lo anterior tiene que ver con el derecho a la defensa por parte de la empresa CNT EP, ya que al consignar un número equivocado o incorrecto del cual se generó las llamadas, no permiten canalizar de manera adecuada la defensa y de presentar los respaldos en donde consta el tráfico de llamadas, por lo tanto se estaría atentando en contra de las garantías del debido proceso consagradas en las Constituciones de la República en su artículo 76 numeral 7, fundamentalmente en la letra l) que habla de la motivación de las resoluciones de los poderes públicos.

3. La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2, reconoce la existencia del error en el Informe Técnico IT-IRN-C-2015-0187, de 18 de marzo del 2015, que fue el que dio el argumento para el inicio del procedimiento administrativo, error que contaminó el procedimiento en su conjunto por lo tanto generó un acto de Inicio del Procedimiento Administrativo indebidamente motivado, lo que recoge la empresa Operadora y trae como consecuencia fundamental la aceptación de las excepciones planteadas por la empresa CNT EP.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER los Informes Técnico y Jurídico constantes en los Memorandos Nos. ARCOTEL-CZ2-2015-0978-M, del 21 de diciembre del 2015 y ARCOTEL-2015-JCZ2-R-008, 15 de enero del 2016, suscritos por los profesionales técnico y jurídico respectivos.

Artículo 2.- CONSIDERAR que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., Empresa Pública autorizada para prestar el Servicio Móvil Avanzado a

nivel Nacional, legalmente representada por el señor César Regalado Iglesias, con RUC 1768152560001; no es responsable de la infracción acusada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015CZ2-0021, por cuanto se ha aceptado a trámite la excepción de que el número 0996241970 no efectuó llamadas a los números de emergencia 131, 153, 159 y 171, en la provincia de Sucumbíos los días 12 y 16 de marzo del 2015.

Artículo 2.- Disponer que el procedimiento iniciado en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., Empresa Pública autorizada para prestar el servicio Móvil Avanzado a nivel Nacional, legalmente representada por el señor César Regalado Iglesias, con RUC 1768152560001, se dé por concluido y se proceda al archivo de la causa.

Artículo 3.- En protección del servicio de telecomunicaciones y del usuario se deben realizar los controles adecuados por parte de la ARCOTEL y de esta Zonal 2, para determinar el acceso gratuito de los usuarios a los números de emergencia y que debe ser brindado por las operadoras del SMA.

Artículo 4.- Notificar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., Empresa Pública autorizada para prestar el servicio Móvil Avanzado a nivel Nacional, legalmente representada por el señor César Regalado Iglesias, con RUC 1768152560001; en la Av. Amazonas No. 36-49 y Coreia, Edificio Vivaldi, Quinto Piso.


Cúmplase

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 18 de enero del 2016


Ing. Miguel Játiva Espinosa
INTENDENTE REGIONAL - COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES



(COPIA)


Jaime Ordóñez
c.c. archivo
18 enero 2018.