



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2015-CZ2-0001

POR LA QUE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – ARCOTEL, DECLARA QUE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, HÁ INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN CONTENIDA EN EL ARTÍCULO 27 DE LA LEY DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN; Y DESARROLLADA EN EL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY DE RADIODIFUSIÓN Y TELEVISIÓN, AL INCUMPLIR CON LO DISPUESTO EN EL ANEXO: **G, CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA INSTALACIÓN, OPERACIÓN Y EXPLOTACIÓN DE UN SISTEMA DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN BAJO LA MODALIDAD DE TELEVISIÓN CODIFICADA POR SATÉLITE DIRECT TO HOME (DTH) DENOMINADO “CNT-TV” AUTORIZADO PARTA SERVIR AL TERRITORIO CONTINENTAL DEL ECUADOR EN LA BANDA 10.7 – 13.2 GHZ, EL MISMO QUE FUE INCORPORADO 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.**

I CONSIDERACIONES GENERALES Y ANALISIS DE FORMA

1.1.- ADMINISTRADO:

El 1 de junio de 2011, la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Estado Central, otorgada a través del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, 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 Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y plazos se sujetó en forma expresa en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y Ordenamiento Jurídico Vigente.

Mediante Resolución RTV-358-13-CONATEL-2012 expedida el 8 de junio de 2012, el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el texto del anexo: **G, Condiciones Específicas para la Instalación, Operación y Explotación de un Sistema de Audio y Video por Suscripción bajo la modalidad de Televisión Codificada por Satélite Direct To Home (DTH) denominado “CNT-TV” autorizado parta servir al territorio continental del Ecuador en la banda 10.7 – 13.2 GHz, el mismo que fue incorporado 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 29 de junio de 2015, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), emitió la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-0001, notificada a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en la misma fecha, conforme lo señala la Unidad Administrativa de la Coordinación Zonal 2, en memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0365-M, de 21 de julio de 2015.

1.2.- ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO.- Con memorando No. ARCOTEL-2015-NST-C00017, de 5 de marzo de 2015, enviado por la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se informa que la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, durante el monitoreo e inspección realizados en el período comprendido entre el 26 de enero de 2015 y el 3 de febrero del mismo año, en el Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP: *"No alcanzó el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR)", en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72. Respecto del parámetro "Tiempo promedio de Reparación de Averías TRA", el concesionario no superó el valor máximo definido para el parámetro de calidad, en el cuarto trimestre del año 2014. En relación al parámetro "Tiempo de respuesta de las operadoras TRO", en el cuarto trimestre del año 2014, no fue posible evaluar el valor índice debido a que existía inconsistencia en los datos entregados"*.

Por lo expuesto, a lo largo del procedimiento se debe comprobar si la comisión del hecho imputado es decir el no cumplimiento de los parámetros:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (horas)	Porcentaje de Casos objetivo	Porcentaje de casos alcanzado por CNT
≤ 24	90%	30%
< 48	91% 95%	63.07%
<72	96% 99%	79.50%

Sobre la base de lo indicado, el autorizado no alcanzaría el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo promedio de Resolución de Reclamos (TPR)" en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72.

Tiempo de respuesta de las operadoras

ÍNDICE	DESCRIPCIÓN	Cálculo CNT	Cálculo ARCOTEL
Tiempo de respuesta del Operador	Número total de llamadas recibidas en el centro de atención	6682	11508
	Número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55 seg.	---	91789



TRO	Valor obtenido TRO \leq 55	0%	N/E*
	Ingresar número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo mayor a 55 s	6682	--
	Valor obtenido TRO $>$ 55	100%	N/E*

El número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55 seg”, se obtiene del reporte lanzado por el APC AVAYA que mide los parámetros de desempeño del Contact Center (Call Center); en el reporte lanzado por el APC AVAYA, además de que se señalan 91789 llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 55 segundos, sin embargo en el “FORMULARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO – SAV-Q-001”, se registran únicamente 11508 requerimientos atendidos vía telefónica, motivo por el cual, al existir una inconsistencia en los datos entregados, no es posible evaluar el valor del índice; lo cual le haría incurrir en la infracción desarrollada en el artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, que decía: “Las infracciones en las que incurran los concesionarias de las estaciones cuya denominación se encuentra especificada en el Capítulo III Art. 5 del presente Reglamento, se clasifican en infracciones de carácter técnico y administrativo.” (...) infracción administrativa, clase II, letra j), del artículo 80, del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, es decir: j) “**El no cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones legales o reglamentarias, constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y el presente Reglamento**”.

1.3.- COMPETENCIA:

1.3.1 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. 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".

1.3.2 Ley Orgánica de Telecomunicaciones, (publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, creó 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 referida norma, determina que 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 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 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia. Entre las cuales se encuentran: *"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."* (Lo resaltado es añadido).

Las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina lo siguiente:

"Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción. (Lo resaltado y subrayado es añadido).



"Sexta.- El directorio de la agencia de regulación y control de las telecomunicaciones con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de regulación, administración, gestión y cultura, aprobará una estructura temporal de la agencia bajo las denominaciones que corresponda a la nueva institucionalidad. (...)" (Lo subrayado es añadido).

Disposición Final Primera.- "Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmuebles activos y positivos, así como los derechos y obligaciones correspondientes a dichas entidades pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones".

1.3.3 Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015

Mediante resolución N0. 001-01-ARCOTEL-2015 de 04 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 ARTCOTEL presentada por 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 son 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 Técnicas y Generales así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda (...). (Subrayado fuera del texto original)

El numeral 8 de las "CONCLUSIONES" del Informe Técnico para la Aprobación de Estructura Organizacional Temporal de Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL", de la Resolución Ibídem señala:

"La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución:

- a) *Garantizar la prestación de los 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 trasmisión en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

1.3.4 Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015 del 04 de marzo del 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: "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 norma pertinentes."

1.3.5 DELEGACIÓN Resolución No. ARCOTEL -2015-00132, de 16 de junio de 2015

El suscrito tiene competencia para conocer, sustanciar y resolver el presente procedimiento administrativo sancionador, según delegación conferida mediante Resolución No. ARCOTEL -2015-00132, de 16 de junio de 2015.

En consecuencia, esta Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, es competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador.

1.4 PROCEDIMIENTO

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador preceptúa: *"En todo proceso en el que se determine derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurara el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1 Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3.-Nadie podrá ser sancionado por un acto u omisión que, el momento de cometerse, no este tipificado en la ley como infracción penal administrativa o de otra naturaleza; y se le aplicara una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Solo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio del procedimiento. (...)7.- El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. b).- Contar con el tiempo y con los medios adecuados para la preparación de su defensa c) Ser escuchado en el momento oportuno y en igualdad de condiciones. h).- Presentar en forma verbal y escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida a replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...) j).- Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. (...)"*

El artículo 83 ibídem indica *"Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y 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."*

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 4, 27 y 71 de la Ley de Radiodifusión y Televisión, desarrollados en el artículo 84 de su Reglamento General, en concordancia con lo previsto de las Disposiciones Transitorias Tercera y Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respetando las garantías del debido proceso previstas en la Constitución de la República del Ecuador por tanto, no se ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda incidir en la resolución del presente caso, por lo que se declara su validez.

1.5- PRESUNTO INCUMPLIMIENTO



Del texto de la Boleta Única No. **ARCOTEL-2015-CZ2-00001**, se determina que el presunto incumplimiento motivo de este procedimiento se detectó durante el monitoreo e inspección realizados en el período comprendido entre el 26 de enero de 2015 y el 3 de febrero del mismo año, al Concesionario del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP: *"No alcanzó el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR)", en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72. Respecto del parámetro "Tiempo promedio de Reparación de Averías TRA", el concesionario no superó el valor máximo definido para el parámetro de calidad, en el cuarto trimestre del año 2014. En relación al parámetro "Tiempo de respuesta de las operadoras TRO", en el cuarto trimestre del año 2014, no fue posible evaluar el valor índice debido a que existía inconsistencia en los datos entregados";* por lo que, se considera que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, habría incurrido en lo preceptuado en el artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, que decía: *"Las infracciones en las que incurran los concesionarias de las estaciones cuya denominación se encuentra especificada en el Capítulo III Art. 5 del presente Reglamento, se clasifican en infracciones de carácter técnico y administrativo." (...)* *infracción administrativa, clase II, letra j), del artículo 80, del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, es decir: j) "El no cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones legales o reglamentarias, constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y el presente Reglamento".*

II. ANÁLISIS DE FONDO

2.1. BOLETA ÚNICA.- con Memorando No. ARCOTEL-2015-NST-C00017, de 5 de marzo de 2015, enviado por la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se informa que la Corporación Nacional De Telecomunicaciones CNT EP, durante el monitoreo e inspección realizados en el período comprendido entre el 26 de enero de 2015 y el 3 de febrero del mismo año, se detectó que el Concesionario del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP: *"No alcanzó el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR)", en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72. Respecto del parámetro "Tiempo promedio de Reparación de Averías TRA", el concesionario no superó el valor máximo definido para el parámetro de calidad, en el cuarto trimestre del año 2014. En relación al parámetro "Tiempo de respuesta de las operadoras TRO", en el cuarto trimestre del año 2014, no fue posible evaluar el valor índice debido a que existía inconsistencia en los datos entregados".*



el Reglamento de Audio y Video por Suscripción, señala en su "Art.45.- (Sustituido por el Art. 2, lit. P de la Res. RTV-599-21-CONATEL-2012, R.O. 815, 23-X-2012).- Los concesionarios / prestadores deberán reportar trimestralmente a la Superintendencia de Telecomunicaciones, los listados de cumplimiento de cada uno de los índices de calidad de servicio en función de los formularios que determine la Superintendencia de Telecomunicaciones. La entrega trimestral de la información de los índices de calidad, se deberá efectuar dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación. Los índices de Calidad de Servicio y Metas se detallan a continuación:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (horas)	Porcentaje de Casos objetivo	Porcentaje de casos alcanzado por CNT
< 24	90%	30%
≤ 48	91% 95%	63.07%
≤ 72	96% 99%	79.50%

Sobre la base de lo indicado, el autorizado no alcanzaría el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo promedio de Resolución de Reclamos (TPR)" en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72.

Tiempo de respuesta de las operadoras

INDICE	DESCRIPCIÓN	Cálculo CNT	Cálculo ARCOTEL
Tiempo de respuesta del Operador TRO	Número total de llamadas recibidas en el centro de atención	6682	11508
	Número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55 seg.	--	91789
	Valor obtenido TRO ≤ 55	0%	N/E*
	Ingresar número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo mayor a 55 s	6682	--
	Valor obtenido TRO > 55	100%	N/E*

El número de llamadas contestadas por el operador en un tiempo menor o igual a 55 seg", se obtiene del reporte lanzado por el APC AVAYA que mide los parámetros de desempeño del Contact Center (Call Center); en el reporte lanzado por el APC AVAYA, se señalan 91789 llamadas atendidas en un tiempo menor o igual a 55 segundos, sin embargo en el "FORMULARIO PARA EL ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE SERVICIO – SAV-Q-001", se registran únicamente 11508 requerimientos atendidos vía telefónica, motivo por el cual, al existir una inconsistencia en los datos entregados, no es posible evaluar el valor del índice; el numeral 8.5 de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP**, estipula: "Incumplimiento.- El incumplimiento



de la Empresa Pública de cualquiera de los casos señalados en los numerales anteriores será sancionado conforme al Ordenamiento Jurídico Vigente",

Estos hechos harían incurrir al concesionario del Servicio de Audio y Video por Suscripción, en lo que prescribía como infracción el artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión: "Las infracciones en las que incurran los concesionarias de las estaciones cuya denominación se encuentra especificada en el Capítulo III Art. 5 del presente Reglamento, se clasifican en infracciones de carácter técnico y administrativo." (...) infracción administrativa, clase II, letra j), del artículo 80, del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, es decir: j) "El no cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones legales o reglamentarias, constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y el presente Reglamento".

2.2.- ARGUMENTOS DEL ADMINISTRADO

Mediante Oficio No. 20150554, de 10 de julio de 2015, ingresado en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con fecha 10 de julio de 2015, No. de ingreso ARCOTEL-2015-007116, el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, suscribe un escrito de respuesta a la Boleta Única -2015-CZ2-0001, en unidad de acto con sus abogados patrocinadores Alvaro Mosquera Rodríguez y Daniela Bucheli Larrea, en el que fundamentalmente expresa:

"Del análisis realizado a la Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-00001 y sus respectivos informes adjuntos, debo manifestar lo siguiente:

En el artículo 45 del reglamento de Audio y Video por Suscripción, se establece lo siguiente:

- a) "El proveedor de un servicio de audio y video por suscripción contara con un centro o persona responsable de atención al cliente y soporte técnico, con el objetivo de que los abonados o suscriptores puedan reportar, entre otros, problemas con el servicio, percepción del mismo, fallas técnicas, así también presentar reclamos de facturación, quejas e inquietudes del servicio de Audio y Video por suscripción de acuerdo a los siguientes parámetros, mismos que podrán ser modificados previo al informe de la SUPERTEL:

Atención de reclamos: El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla.



Reparación de averías: Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del operador.

Tiempo de respuesta de operadoras: Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente de proveedor del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla.

Valor Objetivo (s)	Porcentaje de Casos
≤55	92%
>55	8%

[Lo subrayado no forma parte del texto original]

De lo expuesto anteriormente se desprende:

1) Atención de Reclamos y Reparación de Averías

- Que en los índices de calidad establecidos en el Reglamento de Audio y Video por Suscripción, se establecen entre otros un parámetro de "Atención de Reclamos" que es el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado sea resuelto y otro "Reparación de Averías" que es el tiempo promedio medido en horas continuas que tarde en reportarse una avería.

Valor Objetivo (h)	Porcentaje de Casos
≤24	90%
≤28	91% - 95%
≤72	96% - 99%

- El formulario SAV-Q-001 del cuarto trimestre del 2014, mediante el cual se reporta el detalle de requerimiento de atención de los suscriptores, contienen un conjunto tanto los reclamos en general, como las reparaciones de averías efectuadas por los suscriptores durante el trimestre.
- El formulario SAV-Q-002 del cuarto trimestre del 2014, calcula automáticamente los valores del tiempo promedio de resolución de reclamos, en los cuales incluye el tiempo de reparación de averías. No obstante, es importante resaltar que el mismo Reglamento de Audio y Video por Suscripción se establecen valores objetivos diferentes para

cada uno de estos parámetros; es decir un valor objetivo para atención de reclamos y otro valor objetivo para reparación de averías.

Cabe recalcar que la CNT-EP, entrega la información descrita en los formularios antes indicados conforme lo dispone el Organismo de Regulación y Control respetando los formatos establecidos para el efecto.

Motivo por el cual, en el análisis de cumplimiento que efectuó, el ARCOTEL no consideró la medición de parámetros de manera independiente, tal como se lo realiza en los otros servicios de telecomunicaciones. La falta de este análisis conlleva en consecuencia a la realización de observaciones por parte del organismo de regulación y control que carecen de fundamento.

Por tanto, se concluye que ARCOTEL en el análisis efectuado para el cumplimiento del parámetro de "Atención de Reclamos", incluye los valores de otro parámetro "Reparación de Averías", el cual tiene su propio valor objetivo por ende debería medirse por separado, y no como se lo está considerando actualmente.

2) Tiempo de Respuestas de Operadoras

- Por otra parte el parámetro definido como "tiempo de repuesta de Operadoras", es el tiempo medido en segundos que el centro de atención al cliente del proveedor demora en responder una llamada, indistintamente del motivo por el cual se efectuó la misma, es decir puede ser una llamada para reportar un reclamo o avería, así como una consulta general del servicio.
- En relación a lo mencionado por ARCOTEL que "al existir una inconsistencia en los datos entregados no es posible evaluar el valor del índice" debo señalar que:
 - En el formulario SAV-Q-001 del cuarto trimestre del 2014, se registran los tickets que corresponde a reclamos en general y averías, excluyendo las interacciones de consultas y peticiones en general, motivo por el cual la cantidad de tickets no corresponde a la totalidad de las llamadas ingresadas a los centros de servicios, toda vez que no todas las llamadas generan la apertura de un ticket.
 - En el formulario SAV-Q-002 del cuarto trimestre del 2014, en cual se realiza el cálculo del indicador TRO (Tiempo de Respuesta por Operador Humano), se registra todo el universo de llamadas ingresadas hacia el centro de servicios, sin segmentación alguna es decir incluye reclamos averías, consultas y peticiones, por ende el número de llamadas contestadas se genera el función del total de llamadas y no de la cantidad de tickets registrados.



Referente al parámetro "Tiempo de Respuestas de Operadoras", en cual ARCOTEL menciona que no puede evaluar el mismo, dado a una supuesta inconsistencia que existe entre la información que consta en reporte y la información extraída del sistema APC AVAYA, se da por cuanto conforme ya se ha manifestado en el reporte SAV-Q-001 del cuarto trimestre del 2014, solo constan las llamadas que generaron ticket por reclamos en general o solicitud de reparación de averías, mientras que en el SAV-Q-002 del cuarto trimestre del 2014, constan todas las llamadas ingresadas ya sean reclamos, averías o consultas en general por lo que no hay coincidencia en número. Finalmente, es necesario indicar que la medición solo se la debe efectuar para el servicio de Audio y video por suscripción.

En virtud de lo expuesto, y conforme al análisis realizado se desprende que no existe una inconsistencia en los datos entregados por la empresa pública, así mismo la CNT-EP ha cumplido con los índices de calidad establecidos para el servicio de Audio y Video por suscripción establecidos en reglamento de Audio y video por suscripción. Por lo tanto el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones debe abstenerse de sancionar a la Empresa Pública".

2.3.- PRUEBAS.- La Constitución de la República, ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: "h) **Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra**", lo cual es recogido en el artículo 118 del Reglamento General a la Ley Especial de Telecomunicaciones, disponía: "Se admitirán los medios de prueba establecidos en la ley común". El artículo 39 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, señala que los medios de prueba de que se podrá hacer uso en este juicio serán los mismos que establece el Código de Procedimiento Civil, excepto la confesión judicial. Estas normas que son observadas en el procedimiento administrativo sancionador Por tanto, constituyen medios de prueba los instrumentos públicos, instrumentos privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Los Informes Técnicos son instrumentos públicos conforme lo previsto en el artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.

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

PRUEBAS DE CARGO

1.- Con Memorando No. ARCOTEL-2015-NST-C00017, de 5 de marzo de 2015, enviado por la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se informa que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, *durante el monitoreo e inspección realizados en el periodo comprendido entre el 26 de enero de 2015 y el 3 de febrero del mismo año, se detectó que el Concesionario del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE*



TELECOMUNICACIONES CNT EP: "No alcanzó el porcentaje de casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR)", en el cuarto trimestre del año 2014, para TPR24, TPR48 y TPR72. Respecto del parámetro "Tiempo promedio de Reparación de Averías TRA", el concesionario no superó el valor máximo definido para el parámetro de calidad, en el cuarto trimestre del año 2014. En relación al parámetro "Tiempo de respuesta de las operadoras TRO", en el cuarto trimestre del año 2014, no fue posible evaluar el valor Índice debido a que existía inconsistencia en los datos entregados";

2.- Boleta Única No. ARCOTEL-2015-CZ2-00001;

3.- La razón de notificación; y,

4.- Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0398-M, de 27 de julio de 2015, con el que la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se refiere al Oficio No. 20150554, de 10 de julio de 2015, suscrito por el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.

PRUEBAS DE DESCARGO

1.- Oficio No. 20150554, de 10 de julio de 2015, ingresado en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con fecha 10 de julio de 2015, No. de ingreso ARCOTEL-2015-007116, con el cual, el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, suscribe un escrito de respuesta a la Boleta Única - 2015-CZ2-0001, en unidad de acto con sus abogados patrocinadores Alvaro Mosquera Rodríguez y Daniela Bucheli Larrea.

2.4.- MOTIVACIÓN:

PRIMERO.- ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN A LA BOLETA ÚNICA 2015-CZ2-0001.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0398-M, de 27 de julio de 2015, la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se refiere al Oficio No. 20150554, de 10 de julio de 2015, suscrito por el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, argumentando en lo principal, lo siguiente:

"Considerando lo señalado por el Concesionario en su respuesta se ha procedido con la verificación respectiva comprobando que en efecto que el número tomado como base para el cálculo de los parámetros Tiempo Promedio de Resolución de requerimiento de atención (TPR) y Tiempo de Reparación de Averías es el mismo en ambos casos (26690 reclamos), por lo cual es necesario indicar que este valor ha sido considerado debido a que a pesar de que la CNT EP. en su "formulario SAV-Q-001 CUATRO TRIMESTRE 2014 – Reclamos Solucionados", descargado del respectivo



sistema de adquisición de datos SAAD, pone como referencia 51725 reclamos referentes al parámetro "Atención (Resolución de Reclamos)" y 26690 reclamos para el parámetro "Reparación de Averías"; en los archivos fuente remitidos mediante Oficio GNRI-GREG-03-0171-2015 de 03 de febrero 2015, denominados "reparaciones DTH-supertel dic 2014.xlsx" y "copia de base DTH", se incluye únicamente 26690 y 5378 reclamos, respectivamente lo cual no guarda coherencia con lo reportado en el "Formulario SAV-Q-001 CUATRO TRIMESTRE 2014 – Reclamos Solucionados", motivo por el cual se tomó como referencia únicamente los reclamos señalados como "Avería Técnica" en la columna denominada "Categoría". Considerando lo señalado y tomado en cuenta los aspectos detallados anteriormente, se concluye que los cálculos presentados en el informe IN-IRN-2015-0166 son correctos.

Adicionalmente, es necesario señalar que la CNT E.P. en su "Formulario SAV-Q-002 CUATRO TRIMESTRE 2014 – Reclamos Solucionados", descargado del respectivo Sistema de Adquisición de Datos SAAD señala como valores alcanzados para los parámetros Tiempo Promedio de Resolución de Reclamos (TPR 24, TPR 48, TPR 72) 59.56%, 79.30% y 88.71%, respectivamente (se incluye respaldo), siendo que el porcentaje de casos objetivos para el parámetro en mención debe ser 90%, 91% - 95% y 96% - 99%, lo cual evidencia que a pesar de que la CNT EP señale que los cálculos realizados por este Organismo de Regulación y Control son incorrectos, dicho Concesionario de todas maneras no alcanza el porcentaje de casos objetivos para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR)".

En relación a los aspectos señalados en referencia al parámetro denominado "Tiempo de Respuesta de Operadoras", se acepta la justificación presentada por la CNT E.P en su Oficio No. 20150554, sin embargo es necesario considerar que, a pesar de que en efecto en el reporte SAV-Q-001 del cuarto trimestre del 2014, solo consta las llamadas que generaron ticket por reclamos en general o solicitud de reparación de averías, mientras que en el SAV-Q-002 del cuarto trimestre del 2014, constan todas las llamadas ingresadas ya sean reclamos, averías o consultas en general; el valor alcanzado para el índice en referencia (TRO \leq 55), según el "Formulario SAV-Q-002 CUATRO TRIMESTRE 2014 – Reclamos Solucionados", descargado del respectivo Sistema de Adquisición de Datos SAAD es de 49.40% (se incluye respaldo), cuando el valor establecido para este parámetro debe ser mayor o igual al 92%. Tomando en cuenta lo señalado se concluye aun cuando las consideración realizadas por la CNT E.P en su oficio No. 20150554 son válidas, no alcanza el porcentaje casos objetivo para el parámetro de calidad "Tiempo de respuesta de las operadoras TRO".

Sobre la base de lo manifestado se considera que el concesionario no ha desvirtuado técnicamente lo imputado en la boleta única No. ARCOTEL-2015-CZ2-00001".



SEGUNDO.- ANÁLISIS JURÍDICO.-

En relación a lo manifestado por el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en Oficio No. 20150554, de 10 de julio de 2015; y con base en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0398-M, de 27 de julio de 2015, la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Unidad Jurídica de Control de las Telecomunicaciones de la Coordinación Zona 2, en Informe Jurídico **ARCOTEL-2015-NJCZ2-R-0001**, de 28 de julio de 2015, realiza el siguiente análisis:

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

a.- La comparecencia al procedimiento por el Gerente General y Representante Legal, de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, dentro del término para hacerlo, se la toma en cuenta en la motivación de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

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

c.- Para poder realizar un análisis más profundo de las constancias procesales existentes en el presente expediente es necesario considerar las siguientes disposiciones legales:

Constitución de la República.

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

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

d.- El Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en su comparecencia manifiesta: "*... Cabe recalcar que la CNT-EP, entrega la información descrita en los formularios antes indicados conforme lo dispone el Organismo de Regulación y Control respetando los formatos establecidos para el efecto. Motivo por el cual, en el análisis de cumplimiento que efectuó, el ARCOTEL no consideró la medición de parámetros de manera independiente, tal como se lo realiza en los otros servicios de telecomunicaciones. La falta de este análisis conlleva en consecuencia a la realización de observaciones por parte del organismo de regulación y control que carecen de fundamento. Por tanto, se concluye que ARCOTEL en el análisis efectuado para el cumplimiento del parámetro de "Atención de Reclamos", incluye los valores de otro parámetro "Reparación de Averías", el cual tiene su propio valor objetivo por ende debería medirse por separado, y no como se lo está considerando actualmente"; al respecto, la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte, motiva claramente la supuesta inconsistencia al manifestar: "*... el número tomado como base para el cálculo de los parámetros Tiempo Promedio de Resolución de requerimiento de atención (TPR) y Tiempo de Reparación de Averías es el mismo en ambos casos (26690 reclamos), por lo cual es necesario indicar que este valor ha sido considerado debido a que a pesar de que la CNT EP, en su "formulario SAV-Q-001 CUATRO TRIMESTRE 2014 - Reclamos Solucionados", descargado del respectivo sistema de adquisición de datos SAAD, pone como referencia 51725 reclamos referentes al parámetro "Atención (Resolución de Reclamos)" y 26690 reclamos para el parámetro "Reparación de Averías"; en los archivos fuente remitidos mediante Oficio GNRI-GREG-03-0171-2015 de 03 de febrero 2015, denominados "reparaciones DTH-supertel dic 2014.xlsx" y "copia de base DTH", se incluye únicamente 26690 y 5378 reclamos, respectivamente lo cual no guarda coherencia con lo reportado en el "Formulario SAV-Q-001 CUATRO TRIMESTRE 2014 - Reclamos Solucionados", motivo por el cual se tomó como referencia únicamente los reclamos señalados como "Avería Técnica" en la columna denominada "Categoría". Considerando lo señalado y tomado en cuenta los aspectos detallados anteriormente, se concluye que los cálculos presentados en el informe IN-IRN-2015-0166 son correctos*", (lo resaltado me corresponde), Demostrando la inconsistencia, en que incurre la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, al no guardar coherencia entre el Formulario SAV-Q-001 CUATRO TRIMESTRE 2014 - Reclamos Solucionados", descargado del respectivo sistema de adquisición de datos SAAD; y, los archivos fuente remitidos mediante Oficio GNRI-GREG-03-0171-2015 de 03 de febrero 2015, denominados "reparaciones DTH-supertel dic 2014.xlsx" y "copia de base DTH"; el principio de legalidad, en el estado de derechos, en el que se desenvuelve constitucionalmente el Ecuador, obliga a actuar, dentro de un marco normativo amplio, tal cual lo manifiesta el artículo 82 de la Constitución de la República: "*Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas**



previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”, a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme lo dispone la Disposición Transitoria Tercera de Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina: **“Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción”.** (Lo resaltado y subrayado es añadido); por lo que aplicando la Hermenéutica Jurídica es necesaria realizar la subsunción de los hechos fácticos con la norma que se encontraba vigente a la fecha del cometimiento de la infracción: y,

e.- Sobre la base de los antecedentes antes descritos y razonados, así como también del análisis a las pruebas de cargo y descargo aportadas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador; y tomando en cuenta lo señalado en el artículo 25 Incumplimientos y sanciones, punto 25.3 de las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, establece: **“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.”**, esta Unidad Jurídica, considera que el Concesionario del Servicio de Audio y Video por Suscripción Empresa Pública CNT EP, respecto del hecho imputado en la Boleta Única ARCOTEL-2015-CZ2-0001,, en estricta observancia y apego a derecho, no justifica ni desvirtúa, el hecho imputado; es decir, no alcanza el porcentaje de casos objetivos para el parámetro de calidad “Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR), lo cual constituye una infracción desarrollada en el artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, vigente a la fecha del cometimiento de la infracción, que decía: “infracción administrativa, clase II, letra j): **“El no cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones legales o reglamentarias, constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y el presente Reglamento”.**

2.5 ANÁLISIS DE REINCIDENCIA.- De la revisión de los archivos de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, no existen procedimientos administrativos sancionatorios con identidad de causa y efecto.

2.6 ATENUANTES Y AGRAVANTES.- Los hechos fácticos y la respuesta esgrimida por la representación de la empresa Pública CNT, no permite considerar circunstancias atenuantes ni agravantes que permitan regular la sanción correspondiente

III. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), resuelve:



Artículo 1.- ACOGER Los Informes Técnico y Jurídico, constantes en memorandos Nos. ARCOTEL-CZ2-2015-0398-M, de 27 de julio de 2015, la Unidad de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones Norte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, ARCOTEL-2015-NJCZ2-R-0001, de 28 de julio de 2015, de la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2,

Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, con RUC 1768152560001, en calidad de concesionario de los Servicios de Audio y Video por Suscripción, al no alcanzar el porcentaje de casos objetivos para el parámetro de calidad "Tiempo Promedio de Resolución de requerimientos de atención (TPR), incurre en infracción desarrollada en el artículo 80 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, vigente a la fecha del cometimiento de la infracción, que decía: "infracción administrativa, clase II, letra j): ***El no cumplimiento de cualesquiera de las obligaciones legales o reglamentarias, constantes en la Ley de Radiodifusión y Televisión y el presente Reglamento***".

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, con RUC 1768152560001, la sanción económica prevista en el letra b) del Art. 71 reformado de la entonces vigente Ley de Radiodifusión y Televisión en el 50%, esto es, VEINTE DOLARES (US \$ 20,00), en aplicación del tercer inciso del Art. 81 del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión, por haber cometido una infracción administrativa, clase II, letra j), clasificada en el artículo 80, del Reglamento General a la Ley de Radiodifusión y Televisión.

Artículo 4.- DISPONER a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., con RUC 1791395352001, de estricto cumplimiento a las obligaciones constantes en la 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 Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, entre las que consta el anexo: **G, Condiciones Específicas para la Instalación, Operación y Explotación de un Sistema de Audio y Video por Suscripción bajo la modalidad de Televisión Codificada por Satélite Direct To Home (DTH) denominado "CNT-TV" autorizado para servir al territorio continental del Ecuador en la banda 10.7 – 13.2 GHz**, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y Ordenamiento Jurídico Vigente

Artículo 5.- CONCEDER a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, el plazo de treinta días contados a partir de la fecha de notificación de la presente resolución para que cancele el valor de la sanción impuesta en el artículo 3, en la oficinas de la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zona 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, situadas en la Av. Amazonas 40-71 y Gaspar de Villarroel del Distrito Metropolitano de Quito. El no acatamiento de esta resolución dará lugar al cobro en la vía coactiva.

Artículo 6.- INFORMAR a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., con RUC 1791395352001, con domicilio en la Avenida N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, del Distrito Metropolitano de Quito, en la provincia de Pichincha; que esta resolución puede ser impugnada en sede administrativa vía apelación o en vía contencioso administrativa de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Artículo 7.- NOTIFICAR esta Resolución a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, a petición expresada en su contestación, en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, edificio Vivaldi, piso 5, de este Distrito Metropolitano de Quito, provincia de Pichincha.

Notifíquese y Cúmplase

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a

30 JUL 2015

Ing. Julio César Hidalgo
COORDINADOR ZONA 2

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)



(COPIA)

Jaime Ordóñez – Eduardo Carrión.
29 de julio de 2015.