

RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZO5-2017-0031

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 5 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES – (ARCOTEL)

Ing. Diego Javier Salazar Saeteros
COORDINADOR ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Considerando:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1 TÍTULO HABILITANTE

Mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL” otorgó la autorización para la prestación de los servicios de telecomunicaciones a la empresa pública denominada Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., lo cual se formalizó el 1 de junio del 2011 mediante instrumento denominado "Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones", conjuntamente con los Anexos A, B, C y sus respectivos apéndices.

Mediante Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012 expedida el 15 de mayo del 2012, el exConsejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, resolvió: “... *ARTÍCULO DOS.- Aprobar 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 se dispone agregar o incorporar como parte integrante e inseparable de las "Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones" conjuntamente con sus Anexos y Apéndices, para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de 1 de junio de 2011.*”

1.2 ANTECEDENTES

Con Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2016-0319-M de 19 de septiembre del 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL remitió a la Unidad Jurídica, el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016, en el cual se hace un análisis respecto a la Interrupción del servicio de telefonía fija de la operadora CNT, ocurrida en el Sector San Eduardo – Bellavista, de la ciudad de Guayaquil, desde el 7 de septiembre de 2016 a las 08h00 hasta el 12 de septiembre de 2016 a las 18h00, concluyendo lo siguiente:

“... 3. CONCLUSIONES:

La operadora del servicio de telefonía fija CNT, no reportó oportunamente a Arcotel la interrupción programada al servicio, ocurrida en el Sector San Eduardo – Bellavista de la ciudad de Guayaquil, efectuada entre los días 7 y 12 de Septiembre de 2016.”

En alcance al Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2016-0789-M del 14 de diciembre de 2016 remite a la unidad Jurídica el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0578 de 13 de diciembre de 2016, el que contiene la siguiente información:

“(...) 2. INFORMACIÓN REQUERIDA

La información que se puede obtener desde el Formulario Único de Registro de Interrupciones (FURI) correspondiente a la interrupción mencionada en el informe IT-CZ5-C-2016-0469 es la siguiente:

Fecha y Hora de Inicio	07/09/2016 08h00
Fecha y Hora de Fin	10/09/2016 18h00
Nivel de Interrupción	3
Abonados Afectados	1242
Abonados de la central	7196
Prioridad de Afectación	2
Grado de Afectación	17.25%

(...) 3. CONCLUSIONES

La interrupción a la que hace referencia el informe IT-CZ5-C-2016-0469, presenta un Nivel de Interrupción 3, y un Grado de Afectación 2.”

2. ACTO DE APERTURA

El 12 de enero de 2017, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, emitió el Acto de Apertura del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO5-2017-0001, en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., la misma que fue notificada el 16 de enero de 2017, en su domicilio ubicado en la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0054-OF del 12 de enero de 2017, suscrito por el señor Ing. Diego Salazar, Coordinador Zonal 5.

En el nombrado Acto de Apertura se consideró en lo principal lo siguiente:

“(...) La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0001 de 03 de enero del 2017, establece la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016 y en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0578 de 13 de diciembre de 2016, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

“... 4. ANÁLISIS JURÍDICO: El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de **ineludible cumplimiento**, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.




De conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en la 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 No. IT-CZ5-C-2016-0469 del 16 de septiembre de 2016, reportado con Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2016-0319-M de 19 de septiembre del 2016; y el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0578 del 13 de diciembre de 2016, reportado Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2016-0789-M del 14 de diciembre de 2016, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, concluye que la operadora CNT EP. realizó la interrupción programada del servicio de telefonía fija, en el Sector San Eduardo – Bellavista de la ciudad de Guayaquil, entre los días 7 y 12 de Septiembre de 2016, sin previa autorización de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones "ARCOTEL", conforme a lo dispuesto en la Resolución No. TEL-456-CONATEL-2014, Anexo **MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS OPERADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.**- en los numerales: 4.- INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.- y 6.- NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN.- donde se establece que para una interrupción Programada: con nivel de interrupción (Ni) 3; con tiempo de Interrupción (Ti) mayor a 12 horas; con prioridad de afectación (Pa) 2; y, con Grado de Afectación (Ga) mayor al 4% (en el caso que nos ocupa, el Grado de Afectación (Ga) es 17,25%); la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, **tenía la obligación de comunicar mediante oficio a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y con 10 días hábiles de anticipación a la realización de la interrupción Programada.**

Conducta con la cual, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., habría incumplido con lo dispuesto en la Resolución No. TEL-456-CONATEL-2014, (Anexo Manual de Procedimiento de Notificación de interrupciones aplicable a la Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija) 4.- INTERRUPCIONES PROGRAMADAS.- y 6.- NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN.- "**Ga<4% Canal de Reporte: Por oficio**"; de igual forma se habría inobservado lo dispuesto en el **Artículo 20.- Continuidad del servicio del Anexo A** (Condiciones para de la prestación del Servicio de Telefonía Fija) del Título Habilitante otorgado a su favor, que establece: "**20.1 Continuidad de los servicios de telecomunicaciones.-** Salvo los casos previstos en el presente instrumento o en el Ordenamiento Jurídico Vigente, la Empresa Pública no podrá interrumpir o suspender temporal o definitivamente en todo o en parte la prestación de los servicios de telecomunicaciones contemplados en el presente instrumento."

5. CONCLUSIÓN: Esta Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5, de confirmar que el presunto infractor tenga responsabilidad, podría incurrir en la infracción tipificada en el **artículo 118, literal b.- numeral 1, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. ...**"

3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO

3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

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

3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Tercer Suplemento Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015).

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

“Artículo 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. // (...)"

“Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.- Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. // La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)"

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

“Artículo 144.- Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley”. (...) (Lo subrayado y resaltado no se encuentra en el texto original)

3.3. REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015)

“Artículo 10.-Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas. // La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.”

“Artículo 81.-Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa. // (...)"

“Artículo 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.”.

3.4. INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - (Expedido mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2015-694 de 28 de octubre de 2015)

“Artículo. 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 (...).”

3.5. RESOLUCIONES DE ARCOTEL

RESOLUCIÓN No. 09-05-ARCOTEL-2016 del 20 de junio de 2016, publicada en el Suplemento - Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones “ARCOTEL”, resuelve:

“Expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.

Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“Artículo 8. De la Estructura Orgánica

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por: (...)

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1 PROCESO GOBERNANTE



Nivel Directivo:

2.2.1.1. *Direccionamiento Estratégico*

2.2.1.1.1. *Gestión Zonal.*

2.2 *PROCESO SUSTANTIVO*

2.2.1 *Nivel Operativo*

2.2.1.1. *Gestión Técnica Zonal. ...*"

4. PROCEDIMIENTO

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

El presente procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respetándose las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, contemplado en el artículo 76 numeral 7, de la Constitución de la República.

5. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

- ***"Artículo 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 se derive tal carácter, los siguientes: (...)

1. *Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes."*

RESOLUCIÓN N°.TEL-456-15-CONATEL-2014 (publicada en el Registro Oficial No. 285 de 9 de julio de 2014) el entonces Consejo Nacional de Telecomunicaciones, CONATEL, resuelve aprobar el **Manual de Procedimiento de Notificación de Interrupciones aplicable a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija**, en sustitución del emitido con Resolución 236-10-CONATEL-2004 de 20 de mayo de 2004; en cuyo numeral 6 se dispone lo siguiente:

"... 6. LOS NIVELES DE INTERRUPCIÓN Y PRIORIDADES DE AFECTACIÓN

- 6.1. *Para interrupciones programadas y no programadas, se tomará en cuenta el nivel de interrupción y prioridad de afectación.*
- 6.2. *Los niveles de interrupción (Ni), sirven para cuantificar la gravedad de la interrupción en función del tiempo de duración de la misma, considerando el tiempo de interrupción (Ti).*



6.3. Las prioridades de afectación (P_a), sirven para dimensionar el grado de afectación de la interrupción en función del número de líneas y/o dispositivos afectados.

6.4. El grado de afectación (G_a), es la relación entre el número de líneas afectadas y la totalidad de las correspondientes líneas de la central, nodo o softswitch, distribuidor que se encuentre registrado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y que cuente con recursos numérico asignado (se deberá consultar el archivo que mensualmente se publica en la página Web del CONATEL), al que pertenecen las líneas suspendidas. El número total de línea de abonado corresponde al dato presentado por la prestadora, en cumplimiento del artículo 21 del Reglamento de telefonía Fija, del total de líneas asignadas a abonados, correspondiente al mes anterior al de la fecha de la interrupción.

Para determinar el grado de afectación, se calculará con la siguiente fórmula:

$$G_a = \frac{\text{\# líneas afectadas}}{\text{\# líneas de la central, nodo o softswitch (que cuenten con recurso numérico asignado)}}$$

NIVELES DE INTERRUPCIÓN

Interrupciones Programadas

Niveles de interrupción (N_i)	Tiempo de interrupción (T_i)	Prioridad de afectación (P_a)	Grado de afectación (G_a)	Canal de comunicación al abonado	Canal de Reporte	Canal de Autorización SUPERTEL
1	Ti < 4h	1	$G_a < 4\%$	No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios	No reportar	No requiere
		2	$G_a > 4\%$	Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios.	Por e-mail	Por e-mail
2	4h < Ti < 12h	1	$G_a < 4\%$	No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios	Por e-mail	Por e-mail
		2	$G_a > 4\%$	Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad	Por e-mail	Por e-mail

				<i>afectada y otros medios.</i>		
3	<i>Ti > 12h</i>	1	<i>Ga < 4%</i>	<i>No se exige la comunicación en prensa, pero si por otros medios</i>	<i>Por e-mail</i>	<i>Por e-mail</i>
		2	<i>Ga > 4%</i>	<i>Comunicación en uno de los diarios de mayor circulación de la localidad afectada y otros medios.</i>	<i>Por oficio</i>	<i>Por oficio</i>

...”

Posibles sanciones en caso de comprobarse la existencia de la infracción

Se establece que la Operadora podría haber incurrido en el numeral 1 del artículo 118 literal b) de la LOT:

“... 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:

1. Interrumpir de forma total o parcial el servicio, sin autorización o por causas imputables al prestador de servicios, conforme con lo establecido en la normativa secundaria y en los títulos habilitantes.”

De determinarse la existencia de la infracción le correspondería a la operadora la sanción establecida en el numeral 2 del artículo 121 de la LOT, es decir: “2. *Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia.*”

Para lo relativo al monto de referencia se tendrá en cuenta el artículo 122 de la LOT.

6. ARGUMENTOS DE LA ADMINISTRADA AL ACTO DE APERTURA

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con fecha 16 de enero de 2017, fue notificada con el Acto de Apertura ARCOTEL-CZO5-2017-0001 del 12 de enero de 2017, concediéndole el término de quince (15) días laborables contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación, a fin de que presente sus alegatos, descargos, aporte y solicite las pruebas que considere necesarias para su defensa, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, con los cuales guarda concordancia el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

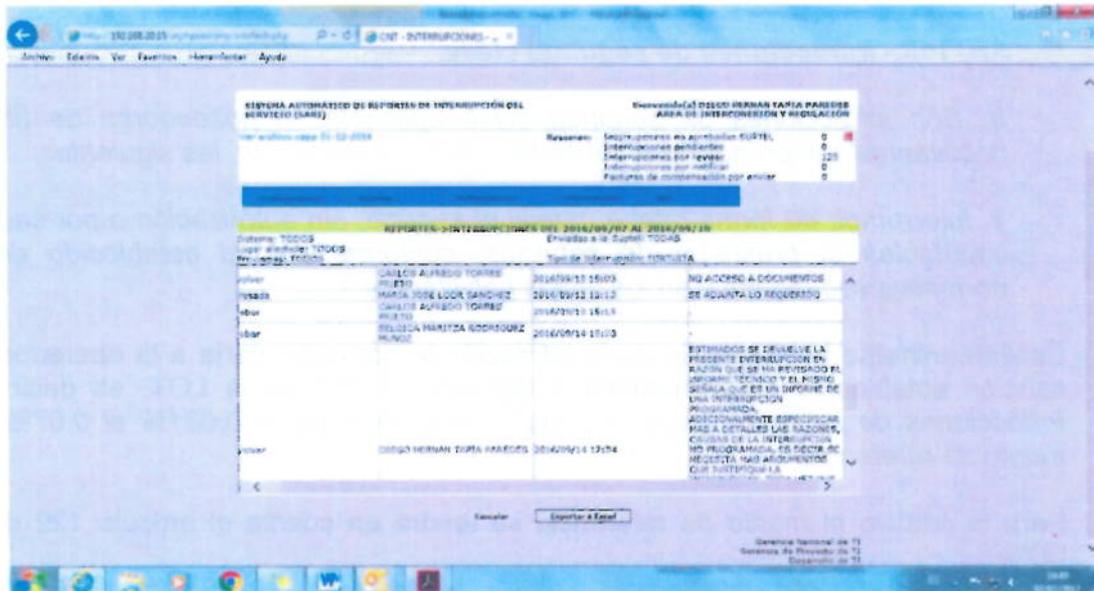
La Operadora CNT EP, mediante escrito ingresado en la oficina matriz de la Agencia de Regulación y Control el 06 de febrero de 2017, con Hoja de Trámite N°.

ARCOTEL-DEDA-2017-002270-E, dio contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador N°. ARCOTEL-CZO5-2017-0001, dentro del término para contestar, conforme a lo determinado en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Operadora CNT EP representada legalmente por el señor Enrique Arosemena Robles, en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO5-2017-0001, manifiesta lo siguiente:

“(…)2. NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIÓN NO PROGRAMADAS:

El Informe Técnico interno de la CNT EP No. CNT-GAGG-Z2-SARI-2016-118 de 12 de septiembre de 2017, el cual fue remitido a la ARCOTEL en base a una solicitud efectuada por un canal de información no válido, contenía información no clara, por lo cual al interno de CNT EP se requirió a través del sistema SARI de la CNT EP; se efectúen las respectivas aclaraciones y se elabore un nuevo informe, en el cual se realice un mayor detalle sobre el evento presentado en el servicio de telefonía fija en la localidad de San Eduardo de la ciudad de Guayaquil del 07 al 10 de septiembre de 2016.



En tal sentido se efectuó un nuevo informe técnico No. CNT-GAGG-Z2-SARI-2016-119 de 14 de septiembre de 2016 cuya copia adjunto al presente, en el cual se indican los siguientes aspectos relevantes, los cuales no constaban en el informe No. CNTGAGG-Z2-SARI-2016-118 de 12 de septiembre de 2017, y que no fueron puestos en conocimiento de la ARCOTEL, dado que la petición inicial realizada por el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, no se la efectuó a través de los canales de información válidos establecidos de la acuerdo a la normativa vigente.




1. Antecedentes

Personal técnico de mantenimiento de la zona integral 2 realizó el 6 de septiembre del 2016, verificaciones en la red primaria de la central Bellavista correspondientes a la ruta #11, la cual alimenta a los armarios 1200, 1222, 1223, 1224, 1226, 1231; y se encontraron con la novedad de que las tapas de hormigón de las cámaras telefónicas fueron violentadas, se adjuntan fotos:



3. Números abonados afectados por el mantenimiento

Debido al mantenimiento serán intervenidos 1242 clientes, a los cuales se les interrumpirá y restituirá el servicio progresivamente en grupos de 25 pares.

Resumen de Actividades – Duración

Días	Actividad	Hora Inicio	Hora Fin	Duración	Responsable	Impacto (Red - Sistema)
07/SEPTIEMBRE	Realizar tendido del cable de 1500 pares y realizar empalmes	09H00	18H00	9 horas	Técnicos: Fernando Coronel, José Santacruz, Jorge Guzmán, Licer Vélez, Dalton Bustamante, Danny Jiménez, Gustavo Chong Xavier Naula supervisor de la zona	Los clientes se quedarán sin servicio de voz y datos paulatinamente, debido que se empalmará en sub-moños de 25 pares, hasta la culminación de los trabajos.
08/SEPTIEMBRE	Realizar numeración de la ruta de 1500 pares	08H00	18H00	10 horas	Técnicos: Fernando Coronel, José Santacruz, Jorge Guzmán, Licer Vélez, Dalton Bustamante, Danny Jiménez, Gustavo Chong Xavier Naula supervisor de la zona	Se verificó que todos los clientes tuvieron servicio.
09/SEPTIEMBRE	Realizar tendido del cable de 1800 pares y realizar empalmes y numeración	08H00	18H00	10 horas	Técnicos: Fernando Coronel, José Santacruz, Jorge Guzmán, Licer Vélez, Dalton Bustamante, Danny Jiménez, Gustavo Chong Xavier Naula supervisor de la zona	Los clientes se quedaron sin servicio de voz y datos paulatinamente, debido que se empalmará en sub-moños de 25 pares, hasta la culminación de los trabajos.
10/SEPTIEMBRE	Realizar mediciones eléctricas de la ruta de 1800 pares y cierre de mangos	08H00	18H00	10 horas	Técnicos: Fernando Coronel, Dalton Bustamante, Danny Jiménez, Xavier Naula supervisor de la zona	Se verificó que todos los clientes tuvieron servicio.

De lo expuesto y una vez analizado la información descrita, se observa que a fin de solventar la afectación presentada en la red de la CNT EP, personal técnico de la Empresa Pública intervino en la misma, efectuando empalmes de 25 pares en los canales múltiples de 1800 y 1500 pares, con lo cual solo existió una afectación de máxima de 25 clientes/abonados por lapso de aproximadamente 10 minutos.

Con la finalidad de corroborar lo indicado anteriormente, se solicitó al área de Operación y Mantenimiento de Telefonía Fija de la CNT EP, CDR's generados (se adjunta al presente) del 07 al 10 de septiembre de 2017 en la central de Bellavista, en la cual se observa el curso de tráfico de llamadas entrantes y salientes por parte de los clientes/abonados de la localidad San Eduardo, con lo cual se concluye que no existió una afectación total del servicio.

En base a lo anteriormente, se procedió a efectuar el cálculo del grado de afectación conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, en el que se indica:

"El grado de afectación (Ga), es la relación entre el número de líneas afectadas y la totalidad de las correspondientes líneas de la central, nodo o softswitch, distribuidor que se encuentre registrado en la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y que cuente con recurso numérico asignado (...)"

Cálculo de grado de Afectación:

$Ga = \text{Numero de líneas afectas} / \text{Total de líneas de la central}$

$Ga = 25/7196 * 100\%$

$Ga = 0.3474\%$

De lo expuesto, se desprende que el grado de afectación es menor al 3%, y conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, que dispone **'En Ga <3% si bien no hay la obligación de las Prestadoras de reportar, la SUPERTEL se reserva el derecho de solicitar información del evento puntual, siguiendo el procedimiento de este Manual...'**; la CNT EP no notificó este evento a la ARCOTEL, mediante los canales de comunicaciones de información establecidos en la Normativa, dado que no existe obligación alguna de efectuarlo.

Adicionalmente a lo anteriormente expuesto y sin perjuicio de lo ahí indicado, es pertinente señalar que la propia ARCOTEL **omitió** lo dispuesto en el numeral 3.2 del Manual de Procedimientos de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, toda vez que si detectó una interrupción que no haya sido reportada por la CNT EP, debió solicitar la respectiva información por medio de los canales establecidos en el Manual, lo cual no lo efectuó.

"3.2 Control en caso de interrupción no reportada:

Cuando la Superintendencia de Telecomunicaciones detecte que una interrupción no ha sido reportada por la prestadora, podrá solicitar, por medio de los canales establecidos en este Manual, la información sobre este evento para fines de ejercer sus competencias constitucionales y legales."

(Lo subrayado me pertenece)

3. ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO DE LA ARCOTEL No. IT-CZ5-C-2016-0469.-

En el informe de control técnico N° IT-CZ5-C-2016-0469, del 16 de septiembre de 2016, en la conclusión la ARCOTEL asevera lo siguiente:

"La operadora del servicio de telefonía fija CNT, no reportó oportunamente a Arcotel la interrupción programada al servicio, ocurrida en el sector de San Eduardo - Bellavista de la ciudad de Guayaquil, efectuada entre los días 7 y 12 de Septiembre de 2016."

(Lo subrayado me pertenece)

De lo expuesto, se desprende que la ARCOTEL, no efectuó un análisis detallado a la información remitida por la CNT EP mediante correo electrónico de 13 de septiembre de 2016, toda vez que en la misma se describe lo siguiente:

- El documento denominado Informe Técnico Central Bellavista Ruta # 11, el cual contiene el informe N° CNT-GAG-Z2-SARI-2016-118 de los trabajos realizados durante la interrupción en la central de Bellavista, en su foja 6 en el acápite denominado "Resumen de Actividades - Duración" detalla las actividades realizadas por la CNT EP durante la interrupción en la cual claramente se indica que el 10 de septiembre de 2016 los clientes del sector afectado tuvieron servicio, por lo que el evento tuvo una duración del 07 al 10 de septiembre de 2016.

De lo expuesto en los párrafos anteriores, el evento inició del 07 de septiembre y finalizó el 10 de septiembre de 2016, como se puede observar la ARCOTEL no realizó un análisis profundo y pormenorizado de la información remitida por la CNT EP, toda vez que la interrupción no tuvo una duración del 07 al 12 de septiembre de 2016, como lo afirma en el informe técnico N° IT-CZ5-C-2016-0469, por lo que la Empresa Pública no concibe bajo qué criterio, la ARCOTEL instauró el procedimiento administrativo sancionador ya que en su informe técnico señala diferentes fechas.

4. ARGUMENTOS DE HECHO EN EL INFORME TÉCNICO DE LA ARCOTEL.-

De igual manera en el informe técnico N° IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016, a foja 1 en el numeral 2 denominado "Análisis de la Interrupción", la ARCOTEL no realizó un análisis de **la información no oficial** remitida por la CNT EP mediante correo electrónico, toda vez que en el documento denominado Informe Técnico Central Bellavista Ruta # 11, el cual contiene el informe N° CNT-GAG-Z2-SARI-2016-118 de los trabajos realizados durante la interrupción en la localidad de San Eduardo, se indica textualmente lo siguiente:

"...En las mediciones eléctricas que se realizó a la ruta **se encontró bajo aislamiento y presencia de voltaje DC y AC (alterna) mayor a 2 voltios en pares sin servicio,** lo que afecta al servicio TF y XDSL, en especial el de banda ancha..."

(La negrilla y subrayado me pertenece)

Como se puede observar en el informe remitido se evidencia claramente que cuando el personal técnico de la CNT EP efectuó revisiones en la central Bellavista **el día 07 de septiembre de 2016** encontró problemas de presencia de voltajes de DC y AC lo cual habría provocado interrupción del servicio y afectación para algunos clientes/abonados del servicio de telefonía fija, por lo cual tuvo la operadora que intervenir a fin de restablecer el mismo.

En tal sentido, se evidencia que la ARCOTEL **NO realizó un análisis profundo** de la información remitida por la CNT EP, ya que en el informe técnico N° IT-CZ5-C-2016-0469 de la ARCOTEL, en su conclusión señala:

"La operadora del servicio de telefonía fija CNT, no reportó oportunamente a Arcotel la interrupción programada al servicio..."

Toda vez que, se está haciendo una aseveración que la interrupción fue programada cuando en el informe técnico N° CNT-GAG-Z2-SARI-2016-118 de la CNT EP claramente se indicó que existía una afectación del servicio de telefonía fija, lo cual no fue considerado y mucho menos analizado por la ARCOTEL al momento de instaurar el procedimiento administrativo sancionador, por lo tanto la falta de inobservancia por parte de la ARCOTEL da inicio a un procedimiento sancionador ilegítimo.

Sin perjuicio, de lo señalado en los acápites anteriores es necesario indicar que la ARCOTEL posee la potestad de **requerir información adicional por medio de los canales de información válidos** conforme lo establecido en el numeral 5.3 del MANUAL DE PROCEDIMIENTO DE NOTIFICACIÓN DE INTERRUPCIONES APLICABLE A LAS EMPRESAS PRESTADORAS DEL SERVICIO DE TELEFONIA FIJA, el cual indica:

"...5.3. La Superintendencia de Telecomunicaciones realizará un análisis y evaluación de los documentos remitidos por la prestadora, y dentro del término de diez (10) días posteriores a la recepción del reporte, calificará si la interrupción no programada del servicio, se debió a un evento fortuito o de fuerza mayor. De requerirse mayor información (adicional a la descrita en los numerales 5.2.1 y 5.2.2 del presente Manual) o la ejecución de una inspección para la evaluación del evento, la SUPERTEL solicitará la misma por correo electrónico; ..."

(Lo subrayado me pertenece)

Lo cual no fue considerado por la ARCOTEL al momento de efectuar el informe técnico N° IT-CZ5-C-2016-0469, por cuanto si existió dudas u observaciones de la **información no oficial** remitida por la CNT EP, mediante correo electrónico de 13 de septiembre de 2016, se debió haber solicitado información adicional a la operadora por medio de los **canales de información válidos** previo a emitir un criterio sin los fundamentos tácticos.

5. EVENTO FORTUITO.-

Con respecto a la comunicación no oficial de la interrupción no programada por parte de la CNT EP efectuada mediante correo electrónico de 13 de septiembre de 2016, se debe considerar los siguientes aspectos:

Para este aspecto, es importante señalar los siguientes aspectos normativos: **CÓDIGO CIVIL ECUATORIANO.-**

"Art. 30.- Se llama fuerza mayor o caso fortuito, el imprevisto a que no es posible resistir, como un naufragio, un terremoto, el apresamiento de enemigos, los actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, etc."

Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP

Artículo 20 - CONTINUIDAD DEL SERVICIO - NUMERAL 20.1.-"**20.1 Continuidad de los servicios de telecomunicaciones.**- Salvo los casos previstos en el presente instrumento o en el Ordenamiento Jurídico Vigente, la Empresa Pública no podrá interrumpir o suspender temporal o definitivamente en todo o en parte la prestación de los servicios contemplados en el presente instrumento."

Anexo C, Definiciones generales aplicables a todos los servicios autorizados:"**Fuerza Mayor o Caso Fortuito.**- Cualquier instancia externa o causa extraña, de carácter imprevisible o irresistible, que imposibilite el cumplimiento, de manera objetiva y absoluta, de cualquiera de las obligaciones contraídas por la Empresa Pública conforme a lo previsto en el Ordenamiento Jurídico Vigente, que incluyen pero sin limitarse: (i) epidemias, ciclones, marejadas, deslizamiento de tierras, rayos, terremotos, calamidades naturales de cualquier clase; (ii) actos de enemigos públicos, guerra (declaradas o no), guerra civil, hostilidades, sabotajes, revoluciones, tumultos, insurrecciones, perturbaciones civiles de cualquier clase, conflictos labores actividades de guerrillas, actos de terrorismo, bloques, expropiaciones; (iii) actos determinados en la Ley Orgánica de Empresas Públicas que impliquen imposibilidad de cumplimiento del objeto para el cual fue creada la Empresa Pública; (iv) actos de autoridad ejercidos por un funcionario público, entendiéndose como tal a omisiones, decisiones, disposiciones e interpretaciones adoptados o dictados por autoridades o entidades públicas que, impidan la ejecución de cualquiera de las obligaciones establecidas en las "Condiciones Generales para la prestación de servicios de telecomunicaciones" este instrumento, siempre que no se debe a acciones imputables a la Empresa Pública y siempre que ésta haya cumplido con los requisitos exigidos ante dichas autoridades o entidades públicas."

(Lo subrayado me pertenece)

De lo citado en los párrafos anteriores, la interrupción que se presentó desde el 07 de septiembre de 2016 al 10 de septiembre de 2016 en la localidad de San Eduardo del servicio de telefonía fija, es un evento fortuito, toda vez que es necesario señalar lo siguiente:

- A partir del 05 de septiembre de 2016, algunos clientes/abonados del servicio de telefonía fija que brinda la CNT EP presentaron reclamos en dicho servicio, tal como se observa por ejemplo en los números de orden 238-14030453 y 238-14030371 que se adjuntan a la presente contestación; por lo cual, personal técnico de mantenimiento de la CNT EP de la zona integral 2 realizó el 06 de septiembre de 2016 verificaciones en la red primaria de la central Bellavista, correspondiente a la ruta # 11, la cual alimenta a los armarios 1200, 1222, 1224, 1226, 1231; encontrándose con la novedad de que las tapas de hormigón de las cámaras telefónicas fueron violentadas, tal como se observa en las siguientes fotografías:



- *Adicionalmente, se encontró cables de 1800 PS y 1500 PS quebrados y chaquetas dañadas en distintos pozos de la ruta 11, por lo que se presume que personas extrañas a CNT EP manipularon los mismos, con la finalidad de querer sustraerlos con lo que provocaron que los parámetros de voltaje DC y AC sean altos, así como bajo aislamiento, debido al nivel freático y ambiente salino del sector, ocasionando afectación algunos clientes/abonados del servicio de telefonía fija. Cabe indicar que la interrupción así como la afectación del servicio de telefonía fija presentada en la localidad de San Eduardo se debió (sic) a la presencia de bajo aislamiento y presencia de voltaje DC y AC, se citó en el informe técnico CNT-GAG-Z2-SARI-2016-118, el cual fue remitido a la ARCOTEL mediante correo electrónico el 13 de septiembre de 2016.*



De lo expuesto anteriormente se desprende que:

- *La CNT EP detectó la interrupción de los servicios de algunos clientes/abonados, por los reclamos de los mismos, una vez que constató los daños ocasionados en la red de la CNT EP, cuya responsabilidad no fue de la Empresa Pública, siendo entonces un evento fortuito suscitado por terceros.*
- *La infraestructura de la CNT EP fue violentada por personas ajenas a la empresa lo que provocó daños en la red de servicio de telefonía fija de la ruta #11 de la central Bellavista.*

Handwritten signature

Handwritten signature

- El daño provocado por terceros en el cable multipares de 1800 y 1500 pares que se encontraron quebrados y chaquetas dañadas, ocasionaron el aislamiento y voltaje y dio como resultado la interrupción de servicio para algunos clientes/abonados, lo cual obedece a un caso fortuito.

Adicionalmente, es menester indicar señor Coordinador que los eventos como el robo de cable en la red de la CNT EP, en el sector de San Eduardo son susceptibles de frecuentes robos por personas desconocidas, como es el caso que se reportó en el año 2015, el cual consta en el aplicativo web de la ARCOTEL, para ello se adjunta la captura de pantalla a la presente contestación.

De lo manifestado, es necesario indicar que el presunto incumplimiento que la ARCOTEL asevera a la CNT EP está debidamente desvirtuado, toda vez que la interrupción del servicio de telefonía fija para algunos clientes/abonados se debió a causas no imputables a la operadora, ya que personas desconocidas trataron de sustraer los cables de la red de la Empresa Pública, **y es así que, al haber sido un evento fortuito** no se debía tener una autorización por parte del organismo de regulación y control de las telecomunicaciones.

Por ejemplo, con la ocurrencia de sismos de alta magnitud, tal como ocurrió en fechas anteriores como el 16 de abril de 2016, en la cual se afectó entre otros el servicio de telefonía fija, sería importante preguntarse lo siguiente: ¿Es lógico que la ARCOTEL hubiera autorizado la interrupción de los servicios en este caso, toda vez que fueron eventos inesperados fuera de la responsabilidad directa de la Empresa Pública?

La respuesta a este cuestionamiento es por demás lógico en el sentido de que, en efecto, la ARCOTEL no debía autorizar este tipo de interrupción de servicio.

Finalmente, se considera necesario aclarar que dentro del Informe Técnico N° CNT-GAG-Z2-SARI-2016-118 enviado a la ARCOTEL mediante correo electrónico de 13 de septiembre de 2016 por la CNT EP **mediante un canal de información no válido**, únicamente se cometió un error involuntario de tipeo en el término "PROGRAMADA", en la primera página y encabezados. Cuestión que no es argumento suficiente y contundente para que la ARCOTEL haya iniciado un procedimiento administrativo sancionatorio en contra de la CNT EP, toda vez que **el contenido del informe describe la ocurrencia de un evento fortuito** que no es responsabilidad de la operadora.

Sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, la CNT EP insiste, en qué la ARCOTEL únicamente debió considerar dentro de sus análisis efectuados, la información oficial que se remita por parte de la Empresa Pública a través de los canales establecidos por Normativa, que el mismo Organismo de Regulación y Control ha dispuesto en su momento.

CONCLUSIONES:

- Los eventos fortuitos en el sector de San Eduardo - Bellavista fueron realizados por desconocidos que violentaron las tapas de hormigón de las cámaras telefónicas que presuntamente intentaron sustraer los cables de 1800 PS y 1500 PS de la red de la CNT EP.

- *La manipulación de los cables de forma no idónea causó la pérdida de servicio de algunos clientes/abonados del servicio de telefonía fija, dado que se provocó la generación de voltaje DC y AC muy altas.*
- *En el sector de San Eduardo son frecuentes los robos de cable de la red de la CNT EP, por lo que se ha reportado estos eventos desde el año 2015, a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*
- *El argumento utilizado por el organismo de regulación y control carece de fundamento en razón que la Empresa Pública demuestra que la interrupción no programada ocurrida con fecha 07 de septiembre de 2016 es FORTUITA. Por lo tanto, la interrupción del servicio está totalmente justificada y por ende el Acto de Apertura de Procedimiento Administrativo Sancionador N° ARCOTEL-CZ05-2017-0001 debe ser archivado.*
- *El análisis efectuado por parte de la ARCOTEL dentro del informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016, se basa en una información no oficial remitida por parte de la CNT EP a través de un **canal de información no válido**, el cual fue establecido en su momento por el propio Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. ...”*

7. PRUEBAS

PRUEBA DE CARGO:

Dentro del expediente consta como prueba de cargo aportada por la administración: los Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0469 de 16 de septiembre de 2016 y el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0578 de 13 de diciembre de 2016, reportados mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO5-2016-0319-M de 19 de septiembre del 2016 y Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2016-0789-M del 14 de diciembre de 2016 respectivamente.

PRUEBAS DE DESCARGO:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP solicita se considere como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamento de derecho expuesto en su escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Sancionador; y remite como prueba a su favor los CDR's generados en la central Bellavista del 07 al 10 de septiembre de 2016.

8. MOTIVACIÓN

PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

Con Memorando ARCOTEL-CZO5-2017-0418-M de 07 de abril de 2017, la Unidad de Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, realiza el análisis técnico a los CDR's generados en la central Bellavista del 07 al 10 de septiembre de 2016, presentada la operadora CNT EP., como prueba en su escrito de contestación,

recibido con hoja de control trámite N° ARCOTEL-DEDA-2017-002270-EM; determinando lo siguiente:

“Como referencia al Oficio No. 20170177 de 06 de febrero de 2017 de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. e ingresado en esta con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-002270-E, mediante el cual remite su respuesta al ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR ARCOTEL-CZO5-2017-0001, y adjunta información técnica como CDR's durante el periodo de interrupción del servicio durante los días del 07 al 12 de Septiembre de 2016 en el Sector San Eduardo - Bellavista de la ciudad de Guayaquil, por lo que, se ha procedido por parte de los servidores de la Unidad Técnica a revisar la documentación recibida y se determina que:

- Se emite por parte de la Operadora CNT E.P., el informe técnico No. CNT-GAG-Z2-SARI-2016-119 del 14 de septiembre de 2016, en el cual se determina que las tapas de hormigón de las cámaras telefónicas fueron violentadas y que al realizar los trabajos se efectuó empalmes en tramos de 25 pares en los canales múltiples con lo que existió una afectación máxima de 25 clientes/abonados por el lapso de 10 minutos aproximadamente.
- Se verifica que la información presentada de los CDR's incluye tráfico cursado de llamadas entrantes y salientes por parte de abonados de la localidad de San Eduardo, durante el periodo del 07 al 10 de septiembre de 2017 en la Central Bellavista de la Operadora CNT E.P.

Por lo expuesto, es criterio de esta Unidad Técnica, que la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., ha presentado las pruebas necesarias para considerar técnicamente la interrupción del servicio como no programada, reportándola conforme a la normativa vigente.”(Lo subrayado me pertenece)

SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LOS ARGUMENTOS DE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR

En relación al Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO5-2017-0001, iniciada en contra de la operadora CNT EP., la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2017-0055 de 07 de abril de 2017, realiza el siguiente análisis:

“5. ANÁLISIS JURÍDICO:

Que, dentro del presente proceso administrativo, en aplicación de las disposiciones constitucionales antes transcritas, se ha asegurado el derecho al debido proceso y garantizado el derecho a la defensa de la presunta infractora, siguiendo el procedimiento legal en materia de telecomunicaciones, estableciendo la debida separación entre la fase instructora y resolutoria; para lo cual en la primera fase se garantizó en el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0001, a la presunta infractora el derecho a ser notificada del hecho que se le atribuye, de la infracción que tal hecho pueda constituir y de la sanción que, de ser el caso, se le pudiera imponer, así como de la identidad del instructor y de la delegación de atribuciones a las distintas Unidades de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que le da la competencia. Adicionalmente, se expresó el derecho a formular alegaciones y utilizar los medios de defensa admitidos por el

Ordenamiento Jurídico que resulten procedentes, para lo cual se le concedió el término de 15 días. Finalmente, se debe indicar que en el inicio del presente proceso administrativo y durante su tramitación se respetó la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa.

La operadora en su defensa alega, que la Coordinación Zonal 5, ha iniciado el Acto de Apertura con un alcance de tres meses al informe inicial, incumpliendo el artículo 20 de la Resolución No. ARCOTEL-2015-0694 del 28 de octubre de 2015, con la cual se expidió el "Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL", por lo que solicita el archivo del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO5-2017-0001.

Al respecto, se debe indicar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Jerárquicamente prevalece sobre el Instructivo para el Procedimiento administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL; establece la PRESCRIPCIÓN PARA IMPONER LAS SANCIONES PREVISTA EN LA LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES, en el artículo 135, señala: "**Prescripción. La potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en esta Ley prescribirá en un plazo de cinco años, contados desde el cometimiento de la infracción, o en su caso, desde el día en el que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones haya tenido conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción por cualquier medio. La ejecución de las sanciones administrativas impuestas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, prescribirá a los cinco años contados desde el momento en que hayan quedado en firme.**"

La Operadora CNT EP., en su contestación al presente acto de Administrativo Sancionador, señala que:

- La CNT EP detectó la interrupción de los servicios de algunos clientes/abonados, por los reclamos de los mismos, una vez que constató los daños ocasionados en la red de la CNT EP, cuya responsabilidad no fue de la Empresa Pública, siendo entonces un evento fortuito suscitado por terceros.
- La infraestructura de la CNT EP fue violentada por personas ajenas a la empresa lo que provocó daños en la red de servicio de telefonía fija de la ruta #11 de la central Bellavista.
- El daño provocado por terceros en el cable multipares de 1800 y 1500 pares que se encontraron quebrados y chaquetas dañadas, ocasionaron el aislamiento y voltaje y dio como resultado la interrupción de servicio para algunos clientes/abonados, lo cual obedece a un caso fortuito.
- De lo expuesto y una vez analizado la información descrita, se observa que a fin de solventar la afectación presentada en la red de la CNT EP., personal técnico de la Empresa Pública intervino en la misma, efectuando empalmes de 25 pares en los canales múltiples de 1800 y 1500 pares, con lo cual solo existió una afectación de máxima de 25 clientes/abonados por lapso de aproximadamente 10 minutos.
- En base a lo anteriormente, se procedió a efectuar el cálculo del grado de afectación conforme lo establecido en el Manual de Procedimiento de

P

Notificación, de Interrupciones Aplicables a las empresas Prestadoras del servicio de Telefonía Fija.

- (...) se desprende que el grado de afectación es menor al 3%, y conforme lo establecido en el Manual de Procedimientos de Notificación de Interrupciones Aplicables a las Empresas Prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, que dispone **'En Ga <3% si bien no hay la obligación de las Prestadoras de reportar, la SUPERTEL se reserva el derecho de solicitar información del evento puntual, siguiendo el procedimiento de este Manual...'**; la CNT EP no notificó este evento a la ARCOTEL, mediante los canales de comunicaciones de información establecidos en la Normativa, dado que no existe obligación alguna de efectuarlo.
- De lo manifestado, es necesario indicar que el presunto incumplimiento que la ARCOTEL asevera a la CNT EP está debidamente desvirtuado, toda vez que la interrupción del servicio de telefonía fija para algunos clientes/abonados se debió a causas no imputables a la operadora, ya que personas desconocidas trataron de sustraer los cables de la red de la Empresa Pública, **y es así que, al haber sido un evento fortuito** no se debía tener una autorización por parte del organismo de regulación y control de las telecomunicaciones

Por lo tanto, la operadora CNT EP remite como prueba a su favor los CDR's generados en la central Bellavista del 07 al 10 de septiembre de 2016; el mismo que ha sido analizado técnicamente por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, la cual concluye:

"... Se verifica que la información presentada de los CDR's incluye tráfico cursado de llamadas entrantes y salientes por parte de abonados de la localidad de San Eduardo, durante el periodo del 07 al 10 de septiembre de 2017 en la Central Bellavista de la Operadora CNT E.P.

Por lo expuesto, es criterio de esta Unidad Técnica, que la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., ha presentado las pruebas necesarias para considerar técnicamente la interrupción del servicio como no programada, reportándola conforme a la normativa vigente."

(La negrilla y subrayado me pertenece)

CONCLUSIÓN JURÍDICA:

En tal razón la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, de conformidad a lo expuesto en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2017-0418-M de 07 de abril de 2017, la afectación ocurrida durante el periodo del 07 al 10 de septiembre de 2017 en la central Bellavista de la operadora CNTE, es técnicamente calificada como caso de fuerza mayor, siendo la causa no imputables a la operadora, ya que personas ajenas trataron de sustraer los cables de la red de la operadora; ocasionando **la afectación del servicio de telefonía fija**, durante el periodo del 07 al 10 de septiembre de 2017, **y no siendo una interrupción programada del servicio."**

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

RESUELVE:

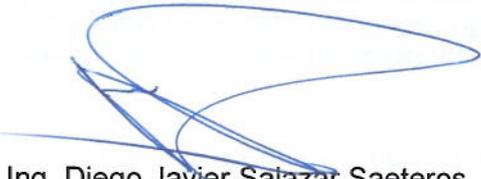
Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico del Memorando ARCOTEL-CZO5-2017-0418-M de 07 de abril de 2017 y el Informe Jurídico No. IJ-CZO5-2016-0055 de 07 de abril de 2017, suscritos por la Unidad de Control y la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5, respectivamente.

Artículo 2.- ABSTENERSE de sancionar a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, por cuanto ha presentado a su favor los CDR's generados en la central Bellavista del 7 al 10 de septiembre de 2016, información que ha sido analizada técnicamente por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, la cual ha verificado, que la información presentada de los CDR's incluye tráfico cursado de llamadas entrantes y salientes por parte de abonados de la localidad de San Eduardo, durante el periodo del 07 al 10 de septiembre de 2017 en la Central Bellavista de la Operadora CNT E.P.; de igual forma la operadora CNT EP., ha demostrado que la afectación del servicio de telefonía fija se debió a que la infraestructura de la CNT EP fue violentada por personas ajenas a la empresa lo que provocó daños en la red de servicio de telefonía fija de la ruta #11 de la central Bellavista, evento que es calificada por la Unidad Jurídica como un caso de fuerza mayor; y no siendo una interrupción programada del servicio.

Artículo 3.- NOTIFICAR esta Resolución al señor Enrique Arosemena Robles, en su calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en las oficinas ubicadas en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, en la ciudad de Quito, Provincia de Pichincha. A las Unidades: Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 5 y a la Secretaria General de la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones (ARCOTEL).

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en la ciudad de Guayaquil, **07 ABR 2017**


Ing. Diego Javier Saizar Saeteros
COORDINADOR ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES


Ab. Cordero
cc.Exp. 001-2017 - CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.