

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-020

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

Ing. José Francisco Freire
COORDINADOR ZONAL 2

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

1.1 TÍTULO HABILITANTE

El 1 de junio de 2011, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Estado Central, otorgada a través del Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el instrumento "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y plazos se sujetó en forma expresa en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la legislación aplicable y ordenamiento jurídico vigente.

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

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CCDS-2018-0007-M, de 11 de enero de 2018, emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 conoce el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, relacionado con las verificaciones realizadas respecto a la oferta de planes, prestación de servicio de telefonía móvil y las tarifas aplicadas a los clientes/abonados con discapacidad.

En el referido Informe de Control Técnico, se determinó lo siguiente:

“2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento a lo establecido en el Artículo 24 numeral 26 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; respecto, a la oferta de planes, la prestación del servicio de telefonía móvil y las tarifas aplicadas a los clientes / abonados con discapacidad.

[...]

5. ANÁLISIS:

El análisis del presente informe, está desarrollado en función de las recomendaciones realizadas en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2017-00361 de 16 de mayo de 2017 a la operadora CNT EP:

[...]

El archivo Excel de los detalles de llamadas remitidos por la CNT EP con correo electrónico de 07 de julio de 2017, contiene 5 pestañas con la siguiente información:

- Un listado de los números telefónicos y su perlado de facturación correspondiente
- El detalle de consumos del periodo comprendido de 01-02-2017 a 28-02-2017
- El detalle de consumos del periodo comprendido de 08-02-2017 a 07-03-2017
- El detalle de consumos del periodo comprendido de 16-02-2017 a 15-03-2017
- El detalle de consumos del periodo comprendido de 23-02-2017 a 22-03-2017

De la información descrita se analizó la tarifa aplicada por la CNT para las llamadas ONNET realizadas por los abonados/clientes con discapacidad en los diferentes periodos de facturación

(...)

En los detalles de llamadas remitido por la CNT se constata que la tarifa aplicada por la operadora en los 4 periodos de facturación para todas las llamadas "ONNET Móvil" es de **USD \$0,04 + IVA (0,0456); tarifa que fue facturada a los abonados/clientes del plan denominado "Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados"**. Al respecto, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de ARCOTEL revisó la publicación del "Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" ofertado en la página web de CNT EP (el 02 de enero de 2018), observando lo siguiente:

(...)

De acuerdo a lo publicado por la operadora en su página web la tarifa por minuto ONNET en el "Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados", **es de USD \$ 0,02 + IVA para los primeros 300 minutos; sin embargo, de acuerdo a los detalles de llamadas remitidos por CNT EP mediante correo electrónico de 07 de julio de 2017, la tarifa aplicada a todas las llamadas onnet es USD \$ 0,04 + IVA; es decir, el doble de la tarifa que consta en la página web de CNT EP.**

6. RESULTADOS

6.4 En los detalles de llamada remitidos por la CNT se constató que la tarifa aplicada por la operadora en los 4 períodos de facturación para todas las llamadas "ONNET Móvil" del plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados es de **USD \$0,04 + IVA (0,0456) y no, aplicó para los 300 primeros minutos la tarifa USD \$0,02 + IVA (0,0228) como fue notificado mediante Oficio N° GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de septiembre de 2013 y es ofertado en la página web de la operadora.** (lo resaltado me corresponde).

7. CONCLUSION:

7.1 La tarifa onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes - usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02 + IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora (02 de enero de 2018); **es decir, se está aplicando \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA para los primeros 300 minutos ONNET.** (lo resaltado me corresponde).

1.3 ACTO DE APERTURA

El 1 de marzo de 2018, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, notificado a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP el 5 de marzo de 2018, conforme se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0254-M de 5 de marzo de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 se consideró en lo principal lo siguiente:

"(...)Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-008, de 26 de febrero de 2018, el área Jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

"(...) **5.- ANÁLISIS JURÍDICO.-** La Constitución de la República, consagra derechos en favor de las personas con discapacidad, entre los cuales se encuentra el servicio de telecomunicaciones, y en el caso que nos atañe, el Servicio Móvil Avanzado, que pertenece al sector de las telecomunicaciones, que es altamente regulado, y cuya 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; en favor de las personas con discapacidad, de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, el título Habilitante de la CNT EP, la Ley Orgánica de Discapacidades y demás normativa vigente; y, por otro lado, considerando, que mediante Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2018-0007-M de 11 de enero de 2018, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, señaló que la Operadora del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la tarifa onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes - usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-

2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02 + IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora(02 de enero de 2018); **es decir, se está aplicando \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA para los primeros 300 minutos ONNET**; conducta con la cual además habría inobservado claras obligaciones establecidas en el numeral 26 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que, de confirmarse la existencia del incumplimiento señalado y la responsabilidad de la operadora en este, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 4 de su letra b), es decir Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario discapacitado, ya que para este tipo de usuarios se ha pactado una tarifa de \$0,02+IVA, sin embargo de lo cual se estaría cobrando un valor superior.

La comisión del hecho presumiblemente infractor y la responsabilidad de la operadora, deberá ser analizado y resuelto en el respectivo procedimiento administrativo sancionador, en caso de establecerse una sanción, esta se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

1.3 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

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

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

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

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

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

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

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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



usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos. (...)

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

RESOLUCIONES ARCOTEL:

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

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

“Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...).

Desconcentrados.- *Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación”. (El subrayado me pertenece)*

“Artículo 10. Estructura Descriptiva

(...) 2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.1. PROCESO GOBERNANTE

(...)

I. Misión:

Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.

II. Responsable: Coordinador/a Zonal.

III. Atribuciones y responsabilidades:

(...) j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control. (...)

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)

II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.

III. Atribuciones y Responsabilidades:

(...) 7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control." (...)

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

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 2 resuelve: "Designar al ingeniero Washington Cristóbal Carrillo Gallardo Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes."

Acción de Personal No. 062 de 27 de marzo de 2018

Acción de Personal por la cual, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 148, numeral 9 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con lo establecido en los artículos 17 literal c) y 85 de la LOSEP, se nombra al Ing. José Francisco Freire Cuesta como COORDINADOR ZONAL 2, a partir del 01 de abril de 2018

Adicionalmente, a través de la **CIRCULAR Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** (10 de agosto de 2016), se establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

"(...)

Disposiciones específicas:

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

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

"(...) **Disposiciones específicas**

(...) A la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

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

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

1.4 PROCEDIMIENTO:

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

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en acatamiento y observancia de las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respetando especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letra a) que establece que: **"Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento"**, que guarda concordancia con lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

1.5 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se debe considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

TÍTULO HABILITANTE.

En las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Folios 9209 del Registro

Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B, C, D y E y sus respectivos Apéndices se manifiesta:

"(...)

ANEXO C

(...)

Ordenamiento Jurídico Vigente.- Comprende las leyes, reglamentos, así como resoluciones, regulaciones, decretos y toda decisión de carácter general de cualquier institución del Estado existentes o que se dictaren durante la vigencia y ejecución de las Condiciones Generales para la prestación del servicio y que no se encuentran contenidas en la definición de Legislación Aplicable. En lo demás se estará a lo dispuesto en los artículos 425 y siguientes de la Constitución de la República, en cuanto al orden jerárquico normativo se refiere.

ANEXO D

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO

3.1.14 La Empresa pública, en la ejecución del presente Anexo **garantizará los derechos de las personas discapacitadas** y adultos mayores, conforme se establece en el Ordenamiento Jurídico Vigente

Artículo 25.- Incumplimientos y sanciones.

25.1 La Empresa Pública se somete a las infracciones, sanciones y al procedimiento de juzgamiento previsto en el Ordenamiento Jurídico Vigente, cuando incumpla este instrumento y sus Anexos. (...)

25.3 En el evento de que la Empresa Pública incurra en cualquier forma de incumplimiento de los términos previstos en el presente instrumento, se impondrán las sanciones previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente, previo el cumplimiento del procedimiento respectivo."

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 3.- Objetivos

Son objetivos de la presente Ley:

15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

(...)

12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales...

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

"Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes: (...)

3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.

(...)

26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) 15. La obligación prevista en el artículo 24 numeral 26 de la LOT será cumplida por todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que a más de los planes contempla la aplicación de tarifas especiales, todo ello en cumplimiento a lo dispuesto en la LOT, en el presente Reglamento General, en la ley que norma el ámbito de las discapacidades, y en las regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto.

NORMAS RELACIONADAS

LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES

Artículo 79.- Servicios.- Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, **telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad** o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas: (...) 4. **El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivalentes de manera proporcional total o parcial a mensajes de texto"**

PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

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

"Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.

(...)

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

4. **Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.** (Lo resaltado me pertenece).

"Art. 121.- Clases.

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...)

1. *Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)*

Art. 122.- Monto de referencia.

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

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

"Artículo 130.- Atenuantes.-

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase." (El subrayado me pertenece)

"Artículo 131.- Agravantes.-

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

3. *El carácter continuado de la conducta infractora."*

2. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1 CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, contestó al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, mediante Oficio No. 20180204, de 26 de marzo de 2018, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de la misma fecha;

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

(...)

• PLAN DE SUBSANACIÓN

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en aplicación del artículo 226 de la Constitución que dispone:

"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" (Lo Subrayado me pertenece)

Con el fin de coordinar las acciones para el cumplimiento de sus fines con la ARCOTEL, y estando dentro de su periodo de contestación al procedimiento administrativo sancionador, **reconoce la existencia de la infracción cometida, la cual no se provocó de una manera intencional, como más adelante se explicará;** y, en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, realiza la propuesta de un Plan de Subsanación.

"Artículo 130.- Atenuantes. Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

- 1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.*
- 2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.*
- 3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.*
- 4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.*

En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de

infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase." (Lo subrayado me pertenece).

Respecto del artículo de atenuantes, la CNT EP hace notar a la ARCOTEL que en los últimos nueve meses anteriores al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008, no ha sido sancionado por la infracción que se ha expuesto en el Acto de Apertura.

*Por otro lado, la Empresa Pública **admite y reconoce el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario."**; sin embargo, manifiesta que no actuó con dolo hacia los abonados con discapacidad, sino que se debió a falencias en los sistemas transaccionales al momento de la configuración, inconvenientes que ya han sido subsanados a la presente fecha a nivel informático e incluso a través de compensaciones realizadas en el mes de junio de 2017; y es por ello que se plantea a la ARCOTEL un Plan de Subsanación donde los usuarios a quienes se les cobró una tarifa diferente a la contenida en el Plan tarifario Pospago Controlado USO 12 Discapacitados, sean compensados conforme lo establece el numeral 11 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

*"11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o **el reintegro de valores indebidamente cobrados.**" (Lo subrayado me pertenece)*

Por las razones expuestas y al amparo de la normativa vigente, la CNT EP solicita a la ARCOTEL la aprobación del Plan de Subsanación, lo cual garantizará el respeto a los derechos de los abonados, a través de la reparación integral de los daños causados involuntariamente a los mismos.

La Constitución de la República del Ecuador en su sección novena señala los derechos de las personas usuarias y consumidoras; y su artículo 53 señala lo siguiente:

"Sistema de atención y reparación.- Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistemas de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación.

La Empresa Pública apegada a principios constitucionales y de las telecomunicaciones, ha procedido a reparar la omisión cometida a las personas con discapacidad, señaladas en el artículo 47 de la Carta Fundamental.

[...]

CONCLUSIONES

- **En el Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha determinado que existe violación a la legalidad de los actos administrativos con los que nace, toda vez que el informe jurídico como el proyecto de Acto de Apertura, fueron emitidos fuera de los plazos señalados en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador.**
- **El cumplimiento de las normas emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL deben ser de cumplimiento obligatorio, no existe seguridad jurídica si no se**

cumple con lo dispuesto en la normativa y en el caso en concreto notificado a la CNT EP, la Coordinación Zonal 2 no cumple con su normativa.

- ***La CNT EP en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reconoce el hecho y para ello propone el Plan de Subsanación contemplado en el numeral dos del artículo citado.***
- ***La CNT EP cumpliendo con el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ha procedido con la reparación integral de sus plataformas que afectaron a los usuarios del Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados.***
- ***La Operadora para subsanar el error ocurrido a causa de cobrar incorrectamente y a fin de cumplir tanto con la normativa de telecomunicaciones como con el artículo 79 de Ley Orgánica de Discapacitados, procederá con la compensación respectiva.***

3.2 PRUEBAS:

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7, que el derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: *"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 resaltado y subrayado me pertenece).

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

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, consta como prueba de cargo aportada por la Administración, lo siguiente:

1. Informe No. IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2018-0007-M de 11 de enero de 2018.
2. Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018.
3. La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

1. Los alegatos y descargos que el SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presenta dentro del escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante oficio No. 20180204, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018;

2. Alegatos verbales esgrimidos en la Audiencia, llevada a cabo el día 11 de abril de 2018, a las 11H00 en las instalaciones de la coordinación Zonal 2; y,
3. Los contenidos de:
 - Plan de Subsanación respecto de los cargos imputados en el procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008, adjunto al oficio No. 20180204, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018;
 - Informe sobre la inspección realizada por personal técnico de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a las instalaciones de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a fin de verificar la correcta configuración de sus sistemas transaccionales, respecto del "Plan – Pospago Controlado USD 12 Discapacitados"; y,
 - Cronograma de Compensación, establecido en el Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018, de 27 de abril de 2018, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-07909-E de 27 de abril de 2018.

3.3 MOTIVACIÓN:

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

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-014, remitido al área jurídica con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0871-M de 3 de julio de 2018, realizó el análisis de la contestación y alegatos actuados por el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008; en lo principal dicho análisis manifiesta:

"(...)

2.- OBJETIVO.-

Realizar el análisis técnico de los descargos presentados y la práctica de pruebas solicitada, por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la contestación al ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-008.

3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

3.1 CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2018-008, MEDIANTE DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E DE 26 DE MARZO DE 2018.-

El señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, ingresa el escrito de contestación al

Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, en el que en relación al hecho técnico, argumenta lo siguiente:

3.1.1 PARTE 1

Entre las páginas 4 y 13, de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

III.- ARGUMENTOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP

1. ANÁLISIS DEL ACTO DE APERTURA No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008

Revisado el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realiza la siguiente defensa:

(...)

• PLAN DE SUBSANACIÓN.

(...)

Por otro lado, la Empresa Pública admite y reconoce el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario."; sin embargo, manifiesta que no actuó con dolo hacia los abonados con discapacidad, sino que se debió a falencias en los sistemas transaccionales al momento de la configuración, inconvenientes que ya han sido subsanados a la presente fecha a nivel informático e incluso a través de compensaciones realizadas en el mes de junio de 2017; y es por ello que se plantea a la ARCOTEL un Plan de Subsanación donde los usuarios a quienes se les cobró una tarifa diferente a la contenida en el Plan tarifario Pospago Controlado USD 12 Discapacitados, sean compensados conforme lo establece el numeral 11 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados."

(Lo subrayado me pertenece)

Por las razones expuestas y al amparo de la normativa vigente, la CNT EP solicita a la ARCOTEL la aprobación del Plan de Subsanación, lo cual garantizará el respeto a los derechos de los abonados, a través de la reparación integral de los daños causados involuntariamente a los mismos.

(...)

La CNT EP, en atención a lo expuesto en el artículo transcrito, en su Plan de Subsanación expone cronogramas de cómo se va a realizar la subsanación a

los abonados del Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados, es preciso indicar también que a nivel técnico de plataformas y sistemas la Operadora ya ha corregido el error y que a la presente fecha existe un correcto funcionamiento en sus transaccionales al momento en el plan ofertado para personas con discapacidad.

En cuanto a las comunicaciones a través de las cuales se informará a los usuarios sobre la compensación recibida y por recibir, la CNT EP realizará lo siguiente:

- Llamadas OUTBOUND con el respaldo del 100% de las grabaciones respectivas y en los casos que aplique mediante mensajes de texto.*
- Para el caso de los abonados que no sea posible contactarlos utilizando la información que dispone la CNT EP, se procederá a obtener la misma desde las entidades públicas que manejan bases de datos por ejemplo (Registro Civil, DINARDAP, Consejo Nacional para la igualdad de Discapacidades.)*

CONCLUSIONES

(...)

- La CNT EP en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reconoce el hecho y para ello propone el Plan de Subsanación contemplado en el numeral dos del artículo citado.*
- La CNT EP cumpliendo con el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ha procedido con la reparación integral de sus plataformas que afectaron a los usuarios del Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados.*
- La Operadora para subsanar el error ocurrido a causa de cobrar incorrectamente y a fin de cumplir tanto con la normativa de telecomunicaciones como con el artículo 79 de Ley Orgánica de Discapacitados, procederá con la compensación respectiva.*

(...)

V.- PETICIÓN CONCRETA

Por todos los argumentos expuestos con claridad, y en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales señaladas con absoluta objetividad y precisión, se solicita a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones lo siguiente:

- Tomar en consideración el Plan de Subsanación que presenta la CNT EP, donde se expone la reparación integral tanto a los sistemas y plataformas para la configuración del Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados, como las notificaciones y compensaciones realizadas y a realizarse a los abonados afectados del plan de discapacidades.*

- **Realizar una inspección a las instalaciones de la CNT EP a fin de corroborar lo indicado en el presente escrito y Plan de Subsanción.**
- Aceptar los cronogramas en los cuales la CNT EP procederá con la compensación a los abonados del Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados que aún se encuentren en el proceso de notificación.

(...)"

ANÁLISIS:

- La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en su escrito de contestación, cuyos párrafos han sido transcritos anteriormente, entre otros aspectos admite el cometimiento de la infracción y presenta justificaciones relacionadas con la aplicación de las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, motivo por el cual, el análisis respectivo será ejecutado en el apartado 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-, del presente Informe.
- Por otro lado, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en el apartado V.- PETICIÓN CONCRETA, solicita entre otros aspectos:

"(...) Realizar una inspección a las instalaciones de la CNT EP a fin de corroborar lo indicado en el presente escrito y Plan de Subsanción. (...)"

Al respecto, el análisis relacionado con los aspectos técnicos constatados en la inspección técnica ejecutada en cumplimiento de la solicitud mencionada, será llevado a cabo en el apartado **3.4. ANÁLISIS DE PRUBEAS**, del presente informe.

3.1.2. PARTE 2

Adjunto al escrito ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. presenta el documento denominado "TEMA: PLAN DE SUBSANACIÓN PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2018-0008".

Al respecto y considerando que el documento señalado en el párrafo anterior guarda relación con las acciones concernientes a la presentación del Plan de Subsanción dentro de la solicitud de aplicación de la circunstancia atenuante 2, establecida en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dichos argumentos serán considerados en el análisis ejecutado en el apartado 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-, del presente Informe.

3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS LLEVADA A CABO EL 11 DE ABRIL DE 2018.-

En la Audiencia de Alegatos llevada a cabo el 11 de abril de 2018 a las 11h00, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. realiza una presentación (que se entrega en medio digital y forma parte del expediente), en la que se exponen los puntos indicados en el escrito presentado como contestación al

Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, los que ya han sido analizados en el numeral 3.1 del presente informe.

Adicionalmente, la operadora entregó en medio digital, la información solicitada en la letra e) de la PROVIDENCIA DE CALIFICACIÓN Y APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS de 4 de abril de 2018, que consta de:

Archivo digital denominado "Activos Inactivos-30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015.xlsx", el cual contiene un listado de 174 abonados y los respectivos valores correspondientes a la afectación presentada en el periodo comprendido entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015.

Archivo digital denominado "Activos-18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017.xlsx", el cual contiene un listado de 117 abonados activos a la fecha y los respectivos valores correspondientes a la afectación presentada en el periodo comprendido entre los días 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017 (incluye registros con afectación por abonado, duración de llamadas, valor cobrado, entre otros).

Archivo digital denominado "Inactivos-18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017.xlsx", el cual contiene un listado de 55 abonados inactivos a la fecha y los respectivos valores correspondientes a la afectación presentada en el periodo comprendido entre los días 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017 (incluye registros con afectación por abonado, duración de llamadas, valor cobrado, entre otros).

ANÁLISIS:

Al respecto de la información entregada en la Audiencia de Alegatos llevada a cabo el 11 de abril de 2018, se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. ha cumplido con la entrega de la información solicitada en la letra e) de la PROVIDENCIA DE CALIFICACIÓN Y APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS de 4 de abril de 2018.

3.3 ALCANCE AL PLAN DE SUBSANACIÓN PROPUESTO MEDIANTE DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E DE 26 DE MARZO DE 2018, ENTREGADO MEDIANTE DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E DE 27 DE ABRIL DE 2018.-

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de abril de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E de la misma fecha, presenta un alcance al plan de subsanación propuesto mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018.

Al respecto y considerando que el documento señalado en el párrafo anterior también guarda relación con las acciones concernientes a la presentación del Plan de Subsanación dentro de la solicitud de aplicación de la circunstancia atenuante 2, establecida en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se determina que dichos argumentos serán considerados en el análisis ejecutado en el apartado 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-, del presente Informe.

3.4 ANÁLISIS DE PRUEBAS.-

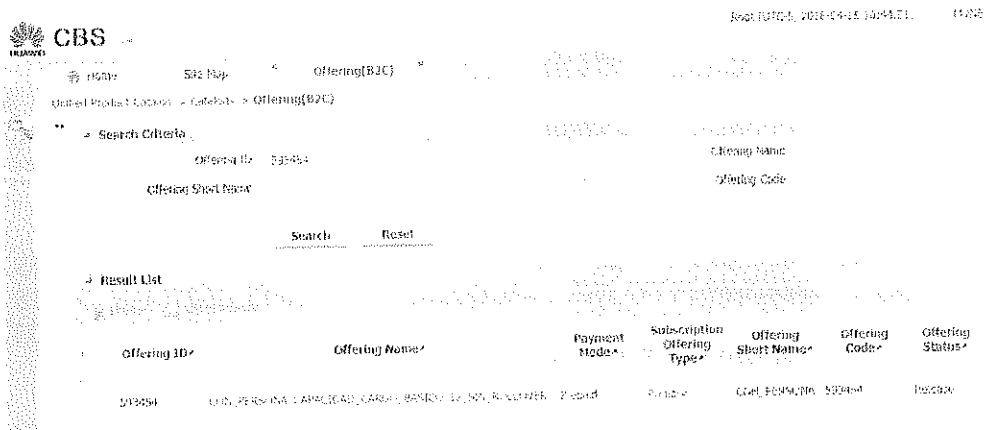
Dentro del escrito de contestación presentado por el señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, en el apartado V.- PETICIÓN CONCRETA, solicita entre otros aspectos:

"(...) Realizar una inspección a las instalaciones de la CNT EP a fin de corroborar lo indicado en el presente escrito y Plan de Subsanación. (...)"

Al respecto, conforme lo señalado en la PROVIDENCIA DE CALIFICACIÓN Y APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS de 4 de abril de 2018:

"(...) g) Señálese para el día lunes 16 de abril de 2018, a las 10H00, a fin de que se realice la inspección a las instalaciones de la COORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a fin de verificar la correcta configuración de sus sistemas transaccionales, respecto del "Plan – Pospago Controlado USD 12 Discapacitados. (...)"

Personal del área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 ha llevado la inspección de control técnico respectiva en la fecha y hora señaladas, obteniendo los resultados detallados a continuación:



The screenshot shows the CBS interface with a search for 'Offering(BIC)' and a result list containing one entry.

Offering ID	Offering Name	Payment Mode	Subscription Offering Type	Offering Short Name	Offering Code	Offering Status
593454	CON_PERSONA_CAPACIDAD_CARGO_BASIC0_12_SIN_ROLLOVER	Postpaid	Postpaid	CON_PERSONA_593454	593454	Postpaid

(a) – Id (593454) y nombre del Plan (CON_PERSONA_CAPACIDAD_CARGO_BASIC0_12_SIN_ROLLOVER)

960176464



981244615



982289300



984661208



988490083



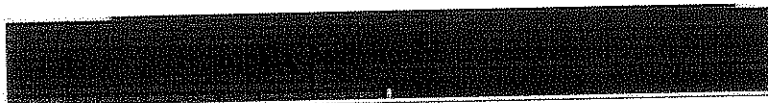
993078942



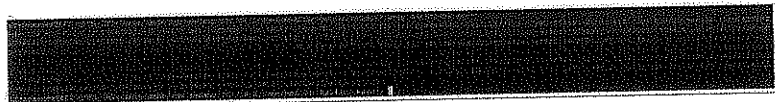
996458353



996765938



996982656



999222345

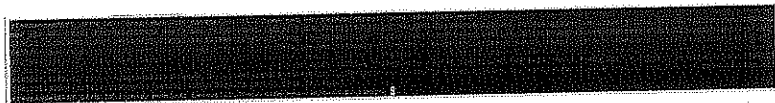


Figura 2: Capturas de pantalla correspondientes a una muestra de los ajustes de valores realizados a los 117 abonados activos afectados en el periodo comprendido entre los días 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, misma que conforme se ha verificado ha sido ejecutada el día 12 de junio de 2017.

ANÁLISIS:

Sobre la base de las verificaciones técnicas realizadas en la inspección ejecutada el día lunes 16 de abril de 2018, se determina que el día 7 de junio de 2017 se crea el plan tarifario "Plan_593454_test" (Plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados), para pruebas de preproducción, mismo que pasó a producción el día 8 de junio de 2017, cuya configuración determina un valor de es \$0,02 + IVA para los primeros 300 minutos ONNET.

Adicionalmente se pudo comprobar los ajustes realizados a los 117 abonados activos afectados en el periodo comprendido entre los días 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017 (muestra de 10 abonados), misma que conforme se ha verificado ha sido ejecutada el día 12 de junio de 2017.

1. CONCLUSIÓN.-

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que el señor Andrés Sebastián Moreno Villacis, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, puesto que ha aceptado el cometimiento de la infracción tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 4 de su letra b), es decir Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario discapacitado.

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018.

2. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

- a) Atenuante 2, "Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones."*

El señor Andrés Sebastián Moreno Villacis, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., admite el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario." y presenta un "Plan de Subsanación", mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y, alcance propuesto mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de

abril de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, al respecto del cual, el día jueves 24 de mayo de 2018 se emite la PROVIDENCIA DE AUTORIZACIÓN DEL PLAN DE SUBSANACIÓN PRESENTADO POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, en la cual, entre otros aspectos se señala:

“... Dispongo: 1.- Autorizar el Plan de Subsanación presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que fuera presentado mediante Oficio 20180204 de 26 de marzo de 2018 (Registro de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159); complementado mediante oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018...”

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”

Al respecto, en la parte pertinente de la PROVIDENCIA DE AUTORIZACIÓN DEL PLAN DE SUBSANACIÓN PRESENTADO POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, emitida el día jueves 24 de mayo de 2018, se señala:

“... Dispongo: (...) 2.- Que la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, cumpla con el Plan de Subsanación presentado de manera integral; 3.- Que la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presente hasta el 21 de junio de 2018 la documentación que justifique el cumplimiento del Plan de Subsanación con la finalidad de proceder como determina la ley;...”

En cumplimiento de lo señalado, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante Oficio No. GNRI-GREG-06-0747-2018 de 21 de junio de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011415-E de la misma fecha, remite la documentación respectiva que sustenta el cumplimiento del Plan de Subsanación autorizado mediante la mencionada Providencia de 24 de mayo de 2018, documentación cuyo análisis se muestra a continuación:

b.1. ANÁLISIS DE ESCENARIOS DE COMPENSACIÓN (AFECTACIÓN 2013-2015):

- ☒ B CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT (P. 16) | <http://www.cnt.gov.ec>

LISTADO DE ABONADO

☒ B CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT (P. 16) | <http://www.cnt.gov.ec>

LISTADO DE ABONADOS A COMPENSAR DENTRO DEL PLAN DISCAPACITADOS

Se adjunta informe de CNT E.P. entre los periodos comprendidos del 2012 al 2013, 2015 al 2017, por favor consultar el siguiente listado.

N°	NOMBRE COMPLETO	A CÉDULA	MÓVIL REGISTRADO	VALORA SUBSANADO	# PRODUCTO
1	JOSE ANTONIO SANCHEZ DAMIAN	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0,01	2484841
2	CARMEN ANTONIOLA ROSARIO AUREI	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	1,22	2484846
3	BERNARDO ALVARO VICTORIA MARIBEL	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0,01	2121083
4	BERNARDI FLORES BUSTOS DE CHAMBER	XXXXXXXXXX	XXXXXXXXXX	0,01	2591876

b.2. ANÁLISIS DE ESCENARIOS DE COMPENSACIÓN (AFECTACIÓN 2015-2017):

- Se ha constatado la compensación y comunicación (vía llamada telefónica y SMS), realizada a los 117 abonados afectados activos a la fecha, por un valor total de \$1254.

- En cuanto a los 22 clientes afectados que no tienen servicios del SMA, pero tienen otros servicios con la CNT EP, se ha constatado que se han ejecutado las respectivas compensaciones y comunicaciones a 20 de ellos por un valor total de \$87,78 (cabe señalar que dos clientes pasaron a formar parte de otro escenario de compensación debido a la imposibilidad de localización del mismo).
- En relación a los 33 clientes afectados que al momento no guardan relación directa con CNT EP, se ha verificado la compensación y comunicación a 4 de ellos por un valor total de \$59,72 (los clientes restantes (29) pasan a otro escenario de compensación debido a la imposibilidad de localización).
- Finalmente, con el fin de compensar a los 31 clientes restantes, a los cuales ha resultado imposible localizar, la CNT EP ha creado una cuenta de compensación (valor total a subsanar \$88,02). La comunicación respectiva en este caso se ha ejecutado a través de la página web del prestador conforme se puede visualizar en la Figura a continuación:

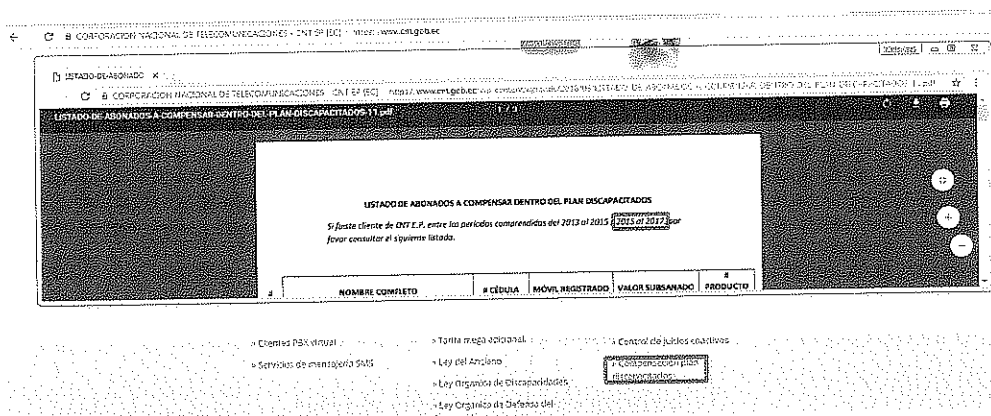


Figura 4: Publicación del listado de los 86 clientes afectados en los períodos comprendidos entre los años 2013 al 2015 (55 clientes) y 2015 al 2017 (31 clientes), en la página web del prestador.

Sobre la base del análisis realizado, desde el punto de vista técnico se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha llevado a cabo la subsanación integral de la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, iniciado en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

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

Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)".

Al respecto, debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como un atenuante.

Finalmente, en relación a lo señalado en la parte pertinente del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

“ ...

*En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y **previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción**, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase...” [Lo subrayado fuera del texto original]*

*Desde el punto de vista técnico **se determina la existencia de afectación a los usuarios**, puesto que en los periodos de tiempo comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, la operadora aplicó una tarifa de \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA, para los primeros 300 minutos ONNET a los usuarios del “Plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados”, por lo que al cobrar tarifas superiores a las pactadas se afectó a los usuarios que formaron parte del citado plan en los periodos de tiempo antes detallados.*

Cabe señalar que, a pesar de la determinación de la subsanación integral de la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, realizada en el punto b) Atenuante 3, “Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.”, del apartado 5 ANÁLISIS DE ATENUANTES, del presente informe, se sugiere que la misma sea considerada únicamente para la graduación de la sanción a ser impuesta, ya que al existir afectación al usuario, no sería aplicable considerar la concurrencia de esta circunstancia atenuante para abstenerse de imponer una sanción.

3. ANÁLISIS DE AGRAVANTES.-

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

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

Al respecto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y

durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

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

Al respecto, se considera que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, puesto que se ha podido verificar que en los periodos de tiempo comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, aplicó una tarifa de \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA, para los primeros 300 minutos ONNET; a los usuarios del "Plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados".

Cabe señalar que la subsanación integral de la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, iniciado en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., analizada en el punto b) Atenuante 3, "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.", del apartado 5 ANÁLISIS DE ATENUANTES, no debe considerarse en el análisis de la consideración del presente agravante, puesto que la mencionada subsanación ha sido ejecutada en fecha posterior a los periodos de comisión de la infracción.

4. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constantes en los números 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la Resolución respectiva.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, se considera procedente desde el punto de vista técnico, tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2 y 3 establecidas en el Artículo 130, con el fin de graduar la sanción que se considere deba ser impuesta, sin embargo se recomienda no considerar la concurrencia de las atenuantes que correspondan con el fin de abstenerse de imponer una sanción, puesto que desde el punto de vista técnico, se ha determinado afectación al usuario.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe en relación a los agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada ley, se determina que el prestador ha incurrido desde el punto de vista técnico en la circunstancias agravante 2, por lo que se recomienda que se considere en el análisis jurídico.

SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS Y ALEGATOS APORTADOS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-020 de 3 de julio de 2018, realiza en lo principal, el siguiente análisis.

"(...)

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, contiene todos los elementos y requisitos que exige el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como son: (i) Los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) La tipificación de la presunta infracción así como la las disposiciones presuntamente vulneradas; (iii) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y (iv) El término para que el presunto infractor formule sus descargos, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La comparecencia al procedimiento por parte del SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, establece como fundamentos principales de su defensa que, la Coordinación Zonal 2 **no respetó los plazos señalados en su propio instructivo**, lo cual constituye una falta grave al procedimiento instaurado por la propia administración que emite el Acto de Apertura, al no regirse a la legalidad con las que debe operar la administración; y, **reconocer la existencia de la infracción cometida, la cual a su parecer, no se provocó de una manera intencional**; y, en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, realiza la propuesta de un Plan de Subsanación.

Este 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.-** 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. (...)";

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

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

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

Constitución de la República.

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

a. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS Y ALEGATOS:

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, entre sus argumentos, esgrime: "En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018- 0008, la Coordinación Zonal 2 no brindó seguridad jurídica **al no aplicar el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador conforme lo determina el mismo**, sino que lo desconoce totalmente para el inicio de Actos de Apertura, lo cual afecta a la seguridad con la que nace el acto administrativo"; al respecto, se hace necesario indicar que el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, establece una clara diferencia entre la "etapa pre-procedimental de investigación" y las "etapas del procedimiento administrativo sancionador" propiamente dicho. El Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS comprende desde la etapa de sustanciación, esto es, **a partir de la notificación del acto de apertura hasta que se remite el proyecto de resolución**; etapa dentro de la cual, la administración se encuentra obligada a realizar todas sus actuaciones observando estrictamente los términos señalados en el procedimiento sancionador establecido en el Capítulo III de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los cuales se replican en el citado Instructivo; por lo que se evidencia un equivocado análisis al comparar indistintamente un "Instructivo interno", con la "Constitución" y la "Ley", sin tomar en cuenta la jerarquía de las normas jurídicas. No cabe asumir, que todos los actos que emite la administración son actos administrativos, sin considerar que de acuerdo a lo dispuesto en el **Art. 64 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva – ERJAFE**, la actividad jurídica de la administración se manifiesta a través de distintas CATEGORÍAS, expresando que: **"Las Administraciones Públicas Central e Institucional de la Función Ejecutiva sometidos a este estatuto manifiestan su voluntad jurídica de derecho público a través de actos administrativos, actos de simple administración, hechos administrativos, contratos administrativos y reglamentos, (...) y, el Art. 74 del mismo Estatuto prevé que: "Los actos de simple administración por su naturaleza consultiva y preparatoria a la manifestación de la voluntad administrativa no son propiamente impugnables. Ello sin perjuicio del derecho a impugnar el acto administrativo que omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios o cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo";** lo cual significa que los informes técnico y jurídico, así como el propio acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, al ser actos de simple administración, por su naturaleza

preparatoria a la voluntad de la administración **no son impugnables**; y, por otra parte, dicho artículo establece expresamente **el derecho a impugnar "el acto administrativo"**, cuando este último omitió un informe cuando era necesario o cuando se sustentó en un informe erróneo, es decir la Resolución en la que **se exprese la voluntad de la Administración**. Efectivamente, no todas las actuaciones de la Administración Pública son consideradas como actos administrativos, pero además, únicamente aquellas actuaciones que modifiquen o alteren el status jurídico de una persona, es decir, todas las manifestaciones de la autoridad que afecten a sus derechos **subjetivos** o individuales **de forma directa**; el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL al ser una instrucción contenida en una declaración unilateral interna e interorgánica, debe ser considerado como un **ACTO DE SIMPLE ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con la definición constante en el artículo 70 del ERJAFE, por cuanto, fue emitido en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, dictados o ejecutados en su consecuencia, y sin generar a los administrados derechos ni obligaciones de ningún orden; por lo tanto, este instrumento contiene instrucciones que deben seguir los servidores de la ARCOTEL que participan en el procedimiento administrativo sancionador, **(el cual como dejamos claro anteriormente, comienza con la notificación del acto de apertura)**, ya que además, como se puede constatar de su simple lectura, el Instructivo se sujeta fielmente al procedimiento y términos establecidos en la LOT y su Reglamento General, sin contravenirlos ni alterarlos. En consecuencia, resulta desacertado afirmar que el incumplimiento de un término contenido en una instrucción de orden interno, comprendido en una etapa anterior al inicio del PAS, afecte por sí solo la validez del acto de apertura dictado por el órgano administrativo con el cual recién se da inicio a la etapa de sustanciación del PAS; en tal virtud, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, al no ser el instructivo ni formal ni materialmente una ley, sino que es un acto de simple administración. Cabe destacar además, que la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé que los **"actos normativos internos"**, como el Reglamento de Funcionamiento del Directorio, el Reglamento Orgánico por Procesos o los necesarios para la organización y funcionamiento de la ARCOTEL, por su naturaleza, no requerirán del procedimiento de consulta pública para su aprobación; dejando establecido que el instructivo ni siquiera alcanza la categoría de acto normativo. Por otra parte, la publicación del Instructivo realizada en el Registro Oficial Nro. 632 de 20 de noviembre de 2015, constituye únicamente un mecanismo de información de los instructivos internos, de conformidad con la letra f) del artículo 205 del ERJAFE. Finalmente, se debe puntualizar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 135, regula taxativamente la **"prescripción de la potestad de control de la ARCOTEL, sobre lo cual dispone que: "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."** (lo resaltado y subrayado me pertenece). Del texto de esta disposición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se desprende que en aplicación del orden jerárquico de las normas, en caso de conflicto entre el Instructivo y la Ley Orgánica como es el presente caso, las autoridades administrativas y servidores públicos tenemos la obligación de resolver mediante la

aplicación de la norma jerárquicamente superior, de acuerdo al mandato constitucional dispuesto en el artículo 425 de la Carta Fundamental. Todo lo anterior evidencia que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, incurre en un error, ya que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha observado las garantías básicas del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, que dispone que sólo se podrá juzgar a una persona ante autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada "procedimiento", es decir, del trámite, y los términos contemplados **en la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones;**

Por otra parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, **admite y reconoce el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.";** solicitando: **"la aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones";** por lo que, una vez establecida la aceptación expresa del hecho infractor por parte del compareciente, sumado a los principios de constitucionalidad, legalidad y legitimidad, que deben ostentar los actos y hechos de la administración; la motivación debe centrarse en analizar las cuatro atenuantes invocadas por el administrado; al respecto, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del procedimiento administrativo sancionador, considera en su artículo 130: **"Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes: 1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador. 2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones. 3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción. 4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción. En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase."**

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

Conforme lo expresado en la comparecencia por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP respecto a los antecedentes de hecho y su relación con el derecho, el tercer elemento de la motivación a considerar son las consecuencias jurídicas que abarcan dos aspectos fundamentales:

- La existencia de la Infracción.
- La responsabilidad del procedimentado en haber ejercido esa conducta contraria a la ley.

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, acepta expresamente la existencia de los

presupuestos de hecho que fueran señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008, cuyo Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2018-0007-M de 11 de enero de 2018, en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, señaló que la Operadora del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la tarifa onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes - usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02 + IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora(02 de enero de 2018); **es decir, se está aplicando \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA para los primeros 300 minutos ONNET**; inobservado claras obligaciones establecidas en el numeral 26 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; hecho que se subsume como una infracción administrativa tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 4 de su letra b), es decir **Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario discapacitado**, ya que para este tipo de usuarios se ha pactado una tarifa de \$0,02+IVA, sin embargo de lo cual se cobró un valor superior.

Concluyendo, de lo actuado en el presente procedimiento administrativo sancionador, se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor y la responsabilidad imputada a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008.

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

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

"Artículo 130.- Atenuantes.-

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

Con relación a la circunstancia **atenuante 1**, el área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, de la cual se desprende que la

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

En cuanto a la **atenuante 2** del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que expresamente señala: **"Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones."**, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador y de lo actuado en el expediente; Admite expresamente la comisión de la infracción, presentando concomitantemente un plan de subsanación, respecto del cual, el área jurídica mediante INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-JCZO2 – I – 2018 – 0001, de 27 de abril de 2018, señaló:

"Tanto en la contestación de la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ingresada el día 26 de marzo de 2018, con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E, cuanto la intervención de los abogados facultados por la representación legal de la Operadora, en la Audiencia de exposición verbal de alegatos, realizada el día 16 de abril de 2018, se establece que el Plan de Subsanación propuesto en su comparecencia como PRUEBA, y desarrollado como anexo adjunto, se refiere a lo que el numeral 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece como ATENUANTES: **"Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones"**, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador y de lo actuado en el expediente; ha admitido expresamente el cometimiento de la infracción, por lo que la condición SINE QUA NON, del numeral señalado ha sido cumplida.

Una vez que la condición primaria ha sido cumplida, cabe analizar jurídicamente el plan de subsanación presentado, mismo que señala un detalle de actividades, que han sido cumplidas con anterioridad por la operadora, razón por la cual no podrían ser parte de una subsanación integral a ser autorizada, razón por la cual la doctora Paola Cosios en calidad de Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante registro de ingreso ARCOTEL- DEDA -2018-007552-E, solicita la ventilación de una audiencia, para explicar y complementar el Plan de Subsanación presentado por la CNT EP, mismo que se llevó a efecto el 26 de abril de 2018; fruto de lo cual, con fecha 27 de abril de 2018, con documento de registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, se realiza un alcance al plan inicial de subsanación que contempla, entre otras actividades, la compensación económica a usuarios inactivos afectados en los periodos comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, diferenciando el tratamiento entre aquellos que mantienen otros servicios con CNT E.P. y los que a la fecha no guardan relación comercial alguna de servicio con CNT EP, señalando claramente una metodología programada para los usuarios afectados, que no han sido localizados estableciendo como última ratio, la creación de una cuenta de

compensaciones, que guardará los valores que no se han podido reparar ni devolver.

El artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que desarrolla el contenido del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece respecto del atenuante 2: "La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital"; al respecto, la Constitución de la República, señala expresamente en su artículo 226, que los 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, y que deberán coordinar acciones en procura del bien común.

2. CONCLUSIÓN

El "Plan de Subsanación", incorporado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en la ventilación del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008, guarda pertinente relación con el fundamento de hecho que originó el procedimiento administrativo sancionador, por lo que dicho plan que fue esbozado en el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y complementado con alcance realizado mediante documento de registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, cumple las condiciones constitucionales, legales y normativas, para que su autoridad de considerarlo pertinente **SEA AUTORIZADO.**

Al respecto, mediante providencia de jueves 24 de mayo de 2018, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispuso: "1.- Autorizar el Plan de Subsanación presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que fuera presentado mediante Oficio 20180204 de 26 de marzo de 2018 (Registro de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159); complementado mediante oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018, de 27 de abril de 2018; la autorización se sustenta en lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General. El plan de subsanación comprende: a.- La compensación económica suficiente a los usuarios inactivos afectados en los periodos comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, diferenciando el tratamiento entre aquellos que mantienen otros servicios con CNT E.P. y los que a la fecha no guardan relación comercial alguna de servicio con CNT EP (...). 2.- Que la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, cumpla con el Plan de Subsanación presentado de manera integral; 3.- Que la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presente hasta el 21 de junio de 2018 la documentación que justifique el cumplimiento del Plan de Subsanación con la finalidad de proceder como determina la ley; 4.- Prorrogar el término para emitir la resolución en la presente causa por veinte días, mismos que correrán una vez que haya concluido el término normal para emitir la resolución".

Respecto a la **atenuante 3**, señalada en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, conforme lo determina el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o

superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”. Al respecto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con fecha 21 de junio de 2018, mediante Oficio No. GNRI-GREG—06-0747-2018, ingresada mediante registro ARCOTEL-DEDA-2018-011415-E, de la misma fecha, remite la información necesaria para demostrar el cumplimiento del Plan de Subsanción, en forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

En relación a la **atenuante No. 4**, establecida en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”, entendiéndose que según el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)”, no se ha demostrado en modo alguno la existencia de un daño técnico susceptible de reparación integral, salvo una configuración inadecuada del plan “Pospago Controlado USD 12 Discapacitados”; por lo que, con Oficio No. GNRI-GREG-06-0486-2018, de 2018 la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, señala que en la verificación de 16 de abril de 2018, se demostró la adecuada verificación de los abonados compensados en el año 2017; por lo que esta atenuante debe obrar en favor del administrado.

Este análisis de atenuantes, concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-014, de 28 de junio de 2018.

Es decir la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, obra en el presente procedimiento administrativo sancionador, las **CUATRO CIRCUNSTANCIAS ATENUANTES**, establecidas en el artículo 130 de la LOT, a su favor, a considerar en la graduación de la sanción que corresponda.

“Artículo 131.- Agravantes.-

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

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada, lo cual no ha ocurrido en el presente procedimiento administrativo sancionador;
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción; al respecto la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en el hecho infractor, ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, puesto que se ha podido verificar que en los periodos de tiempo comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, aplicó una tarifa de \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA, para los primeros 300 minutos ONNET; a los usuarios del “Plan -

- Pospago Controlado USD 12 Discapacitados”, además en la devolución y compensación de valores, no ha incluido, los intereses generados, por el cobro indebido de un capital que no le correspondía; y,
3. El carácter continuado de la conducta infractora, hecho que no ha sido determinado en el presente procedimiento.”, ya que no se ha establecido en el presente procedimiento administrativo sancionador, que el hecho infractor detectado tenga continuidad en materia y objeto.

En el presente procedimiento administrativo sancionador, se ha establecido **UNA CIRCUNSTANCIA AGRAVANTE**; que es la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, agravante establecida como número 2 en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; lo cual concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-014, de 28 de junio de 2018.

El inciso final del artículo 130, señala: “En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, **y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.**” (Lo resaltado me pertenece).

En el presente caso se ha determinado claramente una afectación directa a los usuarios, puesto que se aplicó una tarifa de \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA, para los primeros 300 minutos ONNET; a los usuarios del “Plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados”, en períodos comprendidos entre el 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, y en la devolución y compensación no se aplicó ningún interés por el tiempo, en que se obtuvo el rédito económico

c. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

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

Considerando lo indicado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el monto de referencia se obtiene con base en los ingresos totales de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por el concepto de SERVICIO MÓVIL AVANZADO reportados por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CTDG-2018-0132-M, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para el año 2017, registrar como ingresos el monto de 153'742.011,58 (CIENTO CINCUENTA Y TRES MILLONES SETECIENTOS CUARENTA Y DOS MIL ONCE DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 58/100)

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 121 de la referida Ley, para las **infracciones de SEGUNDA CLASE**, establece una multa de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna de las agravantes que indica el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de multa asciende a CINCUENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 25/100 (USD 57.653,25).

d. RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 emitido el 1 de marzo de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada. (...)

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. **IT-CZO2-AA-2018-014** de 28 de junio de 2018, e Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZO2-R-2018-020** de 3 de julio de 2018, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, en la tarifa onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes - usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan - Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02 + IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora(02 de enero de 2018); **es decir, se está aplicando \$0.04 + IVA cuando lo correcto es \$0,02 + IVA para los primeros 300 minutos ONNET**, lo cual configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.** (...) b. *Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.* (Lo resaltado me pertenece)..

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC.1768152560001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CINCUENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 25/100 (USD 57.653,25), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- ORDENAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, facturar y cobrar, únicamente las tarifas pactadas con el usuario.

Artículo 5.- INFORMAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y

Control de las Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.

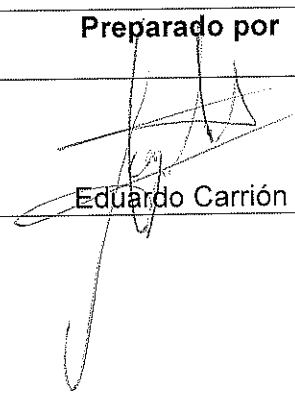
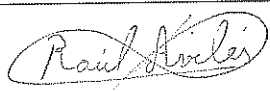
Artículo 6.- NOTIFICAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con la presente resolución, en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas N° 36-49 y Corea, edif. Vivaldi sexto piso, de esta ciudad de Quito, a la Dirección Técnica Zonal y a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación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

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 5 de julio de 2018.


Ing. José Francisco Freire
COORDINADOR ZONAL 2
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)



Preparado por	Revisado por
 Eduardo Carrión	 Raúl Avilés

