



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-051

**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 TITULO HABILITANTE

Mediante Resolución TEL.131-04-CONATEL-2015, de 30 de enero del 2015, se resolvió la transferencia de la titularidad de Contrato de Concesión del Servicio Final de telefonía Fija, Servicio de Telefonía Pública, Servicio Portador, Larga Distancia Nacional e Internacional, así como el Bloque de Frecuencias dados a la empresa ECUADORTELECOM S.A., al Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S. A. CONECEL

Con fecha 26 de agosto de 2008, el Estado Ecuatoriano suscribió el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado, del Servicio Telefónico de Larga Distancia Internacional, los que podrán prestarse a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público y Concesión de las Bandas de Frecuencias Esenciales celebrado entre: la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones y el Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A CONECEL, el cual tiene una duración de quince años.

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M de 3 de mayo 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-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones relacionado con el análisis semestral de facturas de agosto de 2016 a enero de 2017 del Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A CONECEL (ECUADORTELECOM).

"2. OBJETIVOS

Verificar que el contenido de las facturas del Servicio de Telefonía Fija y demás información proporcionada por la operadora; cumplan con lo establecido en el Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de ECUADORTELECOM S.A. y el Ordenamiento Jurídico vigente en Telecomunicaciones.

Verificar que el contenido de las facturas del Servicio de telefonía fija, entregadas por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL (ECUADORTELECOM) a los usuarios/clientes, cumpla con lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la LOT; es decir, tengan derecho a información precisa, clara, gratuita y no engañosa.

Verificar que la información proporcionada por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) a la ARCOTEL cumpla con el artículo 24 numeral 6, de entregar información clara, precisa, cierta, completa y oportuna.

[...]

4. ANTECEDENTES:

Esta Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones con oficio Nro. ARCOTEL~CCDS-2017-0242 de 25 de agosto de 2017, remitió el informe técnico No. ITCCDS- CT-2017-052 de 27 de julio de 2017 a CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM)

[...]

5. ANÁLISIS.

Esta Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, realizó el análisis de la información remitida por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) con oficios No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017; y, No. GR-2024~2017 sin fecha, (información establecida conforme al Acta de Inspección de 23 de noviembre de 2017).

[...]

a) INFORMACIÓN ENTREGADA A LA ARCOTEL.

La operadora, en el oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017 argumenta que "... hemos podido detectar que la información que originó la observación formulada por ARCOTEL se produjo por un error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: TIEMPO LOCAL y VALOR LOCAL, la información que debió estar en las columnas TIEMPO REGIONAL y VALOR REGIONAL" y "corresponde a una llamada regional y no a una llamada local. Hecho que lo pudimos comprobar al analizar los CDR'S de la llamada"; sin embargo, no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y permitan a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD.

Es importante señalar que las facturas y los formatos STF-RM-002-1 analizados por esta Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, fueron remitidos por la propia operadora a través del SAAD; por lo tanto, CONSORCIO



ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) es responsable de la información que entrega a esta Agencia.

7. CONCLUSIONES:

Una vez revisada y analizada la información enviada por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), se concluye ha incumplido con lo siguiente:

7.1. INFORMACIÓN ENTREGADA A LA ARCOTEL.

La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD(...).

1.3 ACTO DE APERTURA

El 26 de junio 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-CZO2-2018-045, notificado al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) el 29 de junio de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0868-M de 2 de julio de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 se consideró en lo principal lo siguiente:

"(...)

Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZ02-AA-2018-045 de 26 de junio 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 CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:

*(...) De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, **responsabilidad**, universalidad, accesibilidad, **regularidad**, continuidad y calidad.*

Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y,

la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápite que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio público de telecomunicaciones autorizado de forma regular, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone la obligación de ineludible cumplimiento y de observancia exacta de las reglas, porque han sido concebidas para ser respetadas y aplicadas, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones ARCOTEL, ha procedido a realizar actividades de control tendientes a verificar si el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM) ha dado cumplimiento a las obligaciones estipuladas en su contrato de concesión así como a lo solicitado por la ARCOTEL, lo cual se encuentra plasmado en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, reportado con Memorando No. ARCOTEL –CCDS-2018-0289-M de 3 de mayo de 2018, en el cual la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, señaló: **CONCLUSIÓN 7.1: "7.1 INFORMACIÓN ENTREGADA A LA ARCOTEL:** La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD.

Al respecto, el Art. 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, las de: "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. (...) 6. **Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones** o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades"; disposición que guarda conformidad con el Art. 83 de la Constitución de la República, que ordena que es deber de todos los ecuatorianos acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

Por otra parte, el Contrato de Concesión del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM), estipula en la **CLAUSULA VEINTIDÓS.- Registros e Informes (...) Veintidós punto ocho.-** La Sociedad Concesionaria deberá entregar la información que le sea solicitada por las Instituciones del Estado de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Vigente".



De acuerdo con el hecho determinado en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD; por consiguiente, no ha dado cumplimiento a la obligación estipulada en la cláusula 22.8 de su contrato de concesión.

*De confirmarse la existencia del fundamento de hecho reportado en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M, de 3 de mayo de 2018, que se encuentra adjunto al informe técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, así como la responsabilidad del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM); en el incumplimiento de obligaciones que se encuentra expresamente establecidas entre aquellas en el artículo 24, números 3 y 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Conducta con la cual, habría incurrido en la infracción de Primera Clase, tipificada en el Art. 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en: "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos."; y, cuya sanción se encuentra prescrita en el artículo 121 y la obtención del monto de referencia para la aplicación de la multa en el artículo 122 de la ley *ibidem*. (...)."*

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

2.1 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)*

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

"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. 06-06-ARCOTEL-2018 de 30 de agosto de 2018

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 2 resuelve: *"Designar al ingeniero Edwin Hernán Almeida Rodríguez 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

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

2.2 PROCEDIMIENTO:

El artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, aplicable al presente procedimiento, 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.

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

"Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual 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.- (...) 6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades. (El resaltado y subrayado me pertenece).

2.3.1 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES (NORMA RELACIONADA)

"CAPÍTULO IV

DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS PRESTADORES DE SERVICIOS

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:

(...) **6. Los prestadores de servicios del régimen general de las telecomunicaciones, deberán brindar sin condicionamiento todas las facilidades requeridas por la ARCOTEL para el ejercicio del control, incluido, pero sin limitarse, a: entrega de documentación técnica, económica, financiera, legal, y en general, cualquier forma o requerimiento de información; (...).** (Lo resaltado y resaltado me pertenece).

2.3.2 CONTRATO DE CONCESIÓN:

El contrato de concesión de la operadora CONECEL, suscrito el 26 de agosto de 2008, en relación a las obligaciones de la sociedad concesionaria, estipula que:

"CAPÍTULO IV: OBLIGACIONES DE LA SOCIEDAD CONCESIONARIA:

(...) **CLAUSULA VEINTIDÓS.- Registros e Informes (...)** **Veintidós punto ocho.-** La Sociedad Concesionaria deberá entregar la información que le sea solicitada por las Instituciones del Estado de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico Vigente".

3. PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

3.1 Infracción:

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. 117.- Infracciones de Primera Clase.- (...) **b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...)** **16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.**" (El resaltado y subrayado me pertenece)

3.2 Sanción:

"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 primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03 % 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."*

4 ANÁLISIS DE FONDO:

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

La tramitación de la causa dio inicio con la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018, notificado al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), el 29 de junio de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0868-M de 2 de julio de 2018.

Al respecto, mediante oficio No. GR-1257-2018, de 19 de julio de 2018, ingresado mediante registro ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, de 20 de julio de 2018, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), ha ejercido su derecho a la defensa, a través de su apoderado especial Ing. Víctor Manuel García Talavera, adjuntando a su comparecencia, copia simple del oficio No. GR-1247-2018, señalando entre otros aspectos y en lo principal:

"...

Es en éste contexto que nuestra representada remite la información en formato STF-RM-002-1, tenemos así el primer hecho no controvertido: CONECEL SI DIO CUMPLIMIENTO A SU OBLIGACION DE ENTREGAR REPORTERIA.

Posteriormente y sin perder el contexto del presente expediente, una vez remitida la información al órgano correspondiente, éste determina que existe una inconsistencia sobre el contenido de la información enviada. Como es el tratamiento tradicional en estos casos, la Administración de telecomunicaciones solicita se hagan las aclaraciones respectivas, ante lo cual, CONECEL actuando de buena fe, reconoce la imperfección de la información enviada y de manera expresa absuelve los hechos que generaron el criterio Público de inconsistencia.

Sin embargo hasta la presente, señor Coordinador mi Presentada no ha receptado de manera verbal o escrita ningún otro requerimiento de información sobre los hechos que motivan el presente expediente. Se desprende como hecho no controvertido, la INEXISTENCIA DE REQUERIMINETO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, POR CONSIGUIENTE NO EXISTE CONTRAPRESTACION POR CUMPLIR.
(...)

2. DEL DERECHO A LA IGUALDAD FORMAL, IGUALDAD MATERIAL Y NO DISCRIMINACIÓN:

El trato discriminatorio flagrante y no controvertido que existe por parte de la ARCOTEL se refleja así: a) Mientras en un proceso se ofician MULTIPLES requerimientos por la necesidad de "visualizar" información no clara (caso discapacidades) b) en el presente expediente **no se requiere nada al particular a efectos de lograr el entendimiento de un hecho reconocido y se dispone la apertura de un expediente sancionador**, bajo la lógica de reconocer que si cumplió con la información pero no era clara. Señor Coordinador, CONECEL reconoció el error humano de la información remitida, ¿cuál es la información no clara?

Se torna inverosímil recordar a las instancias técnicas que la Constitución ordena:

"Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por fas siguientes principios:

2. Todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos. Deberes y oportunidades. Nadie podrá ser discriminado por razones de etnia, lugar de nacimiento, edad, sexo, identidad de género, identidad cultural, estado civil, idioma, religión, ideología, filiación política, pasado judicial, condición socioeconómica, condición migratoria, orientación sexual, estado de salud, portar VIH, discapacidad, diferencia física; ni por cualquier otra distinción, personal o colectiva, temporal o permanente, que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos. La ley sancionará toda forma de discriminación. El Estado adoptará medidas de acción afirmativa que promuevan la igualdad real en favor de los titulares de derechos que se encuentren en situación de desigualdad. (. . .)

3.- DEL INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACION Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO OBLIGACIÓN DE RESOLVER:



La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 28 de octubre de 2015 exteriorizó su voluntad administrativa vinculante a la Coordinación Zonal 2, referente al **"INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL"**. Siendo que la finalidad de tal instructivo es normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador en el ejercicio de la potestad sancionadora. Sin olvidar claro está, que dicho instructivo en su artículo 2 recoge una de las garantías constitucionales fundamentales en esta clase de procedimientos, el Debido Proceso, sin que esto limite la exigencia rigurosa de otros principios generales del derecho tales como seguridad jurídica, legítima confianza y derecho a la defensa.

El mencionado Instructivo contempla y ORDENA en su **Artículo 18** ibídem,

"En la fase pre-procedimental los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas de los organismos desconcentrados, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación.

(...)

De ser necesario, dichos términos podrán ampliarse, sin exceder de treinta (30) días hábiles, cuya necesidad sea debidamente justificada, excepto durante la faceta de impugnación, en la cual la prórroga no podrá ser mayor a quince (15) días hábiles." (el resaltado me pertenece)

¿Cuál es el comportamiento MATERIAL-FACTICO de la Coordinación zonal 2 en el EXP NO. ARCOTEL-CZ02-2018-045?

- a. Notificación del Acto de Apertura **29 de junio de 2017.**
- b. Informe Jurídico sobre el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES SA. CONECEL. Quito **26 de junio de 2018. INFORME JURÍDICO JCZ02-AA-2018-045.**
- c. Informe técnico de facturación de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica. Quito **13, 14 y 15 de marzo de 2018. INFORME ITCCDS- CT-2018-0002.**

De lo expuesto se evidencia como hecho no controvertido e irrefutable, que el informe técnico INFORME IT-CCDS-CT-2018-0002 de fecha 15 de marzo de 2018 se remitió conforme dispone el instructivo, con la salvedad que esto se ejecutó fuera del término de diez días que ordenó la ARCOTEL. Igualmente no controvertido es la inexistencia de solicitud de prórroga y aceptación de la misma al termino original, por cuanto de la notificación que vuestro despacho hizo a nuestra representada del expediente original, no contiene la prórroga antes dicha en favor de la dirección técnica, circunstancia que aparejada al principio de legalidad y verdad procesal nos permite concluir de manera cierta, clara y fidedigna la extemporaneidad con la que actuó la dirección técnica, la omisión expresa de la dirección jurídica al obviar la ausencia de competencia en razón del tiempo y finalmente la ilegalidad manifiesta que contiene la resolución de apertura emitida por vuestro despacho.

(...)

4. TIPICIDAD ANTIJURIDICIDAD y CULPABILIDAD:

*Señor coordinador, resumidos los hechos en los cuales se presupone el cometimiento de una infracción administrativa y por consiguiente el deber de aplicar una consecuencia jurídica, es de nuestro interés el exponer y analizar los elementos que constituyen requisitos sine qua non a fin de atribuir una consecuencia jurídica sancionatoria. Es en el ejercicio de este proceso inferencial, que su despacho evidenciará que por circunstancias ajenas a la voluntad de CONECEL, existen los eximentes de responsabilidad administrativa suficientes para justificar y motivar la **ausencia de tipicidad, antijuridicidad** y por consiguiente la exclusión de culpabilidad de CONECEL en el presente expediente. Desencadenando irremediabilmente en la inimputabilidad y enervando el reproche que el derecho hace a las conductas contrarias al ordenamiento jurídico.*

Conocedores de su irrestricto apego a la legalidad, vuestro despacho debe en el camino procedimental oportuno, resguardar las garantías constitucionales de CONECEL, en virtud de ello, no puede ni debe determinar una consecuencia sancionatoria si previamente no ha agotado cada uno de los elementos constitutivos de la infracción, requisito fundamental para el ejercicio de la potestad punitiva de la Administración y del derecho sancionatorio en general, de tal forma que no exista duda razonable sobre la culpabilidad y responsabilidad del sindicado; caso contrario, aplicando el principio universal y constitucional del debido proceso del in dubio pro reo, la autoridad deberá ratificar el estado de inocencia del particular.

Estos elementos, que no constituyen infracción por sí mismas, deben ser concurrentes y convergentes conforme lo establece la ley. Por lo tanto, el acto debe ser típico, antijurídico y culpable para que de esta forma sea reprochado por el derecho, es decir, que sea punible; en tal virtud, a continuación, analizamos uno por uno estos elementos a fin de determinar si en el caso concreto estos concurren de forma ideal.

Es menester, a manera de introducción, establecer que para que exista una infracción, es imprescindible que exista un acto que exteriorice la conducta humana, el cual puede ser una acción o una omisión, constituyéndose este, en el núcleo central del ilícito.

i. Tipicidad

Este elemento es de suma importancia ya que la conducta que se exterioriza mediante el acto debe adecuarse a la infracción tipificada como tal en la ley; por tal motivo, la tipicidad se encuentra íntimamente vinculada con el principio de legalidad y el aforismo latino Nullum crimen, nulla poena sine praevia lege el cual consagra que no existe infracción ni pena sin que previamente ambas estén contempladas en la ley.

(...)

*Señor Coordinador, la tipificación escogida por vuestro despacho tanto legal como contractual **exige** una actuación previa de la Autoridad, ello es el **Requerimiento de la información o solicitud de aclaración**. Frente a ello, nos cuestionamos: cuál es el hecho típico que vuestras dependencias pretenden imputar a CONECEL a) ¿La no entrega de información? b) ¿La entrega de información discordante con la factura de la señora Margarita Flores Moscoso? c) ¿El no adjuntar un CDR que nunca fue requerido? Es pertinente tal como se expuso ut supra, que el encuadramiento de la conducta en la norma debe ser evidente e individual.*



*Debemos hacer el presente cuestionamiento, pues a criterio de la Dirección técnica y jurídica, recogido en el Acto de apertura, el hecho encuadrado se hace con el Artículo 24 numeral 6 de la LOT, mismo que exige "6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información **requerida** por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

(...)

De manera cordial y respetuosa solicitamos a Ud., en su calidad de resolutor se exhiba en la etapa probatoria el requerimiento por parte de la dirección técnica de los CDRs que hoy motivan el presente expediente administrativo sancionador, a efectos de que se configure la tipicidad del acto imputado a CONECEL.

li Antijuridicidad

El acto adecuado al tipo establecido en la ley como infracción debe efectivamente ser contrario a derecho, es decir, antijurídico, siendo el examen de antijuridicidad la comparación entre el derecho y el comportamiento efectuado por el infractor, hecho lo cual, se perfecciona la concurrencia de este elemento constitutivo de las infracciones.

(...)

De lo expuesto, se colige entonces que la antijuridicidad es un acto contrario al orden jurídico, el cual debe estar previamente tipificado como tal en la ley y el acto que realiza el agente debe subsumirse en dicha conducta para que pueda considerarse como antijurídica.

Señor Coordinador, es de reconocimiento público que CONECEL SI cumplió con lo dispuesto en el numeral 5.1.1.2. de la Cláusula 5 del Anexo A del contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones; Igual calidad el reconocimiento del error material en la entrega (error que al ser convalidado, se corrobora que al usuario nunca se le afectó en sus derechos). De lo expuesto amerita cuestionarse ¿Cuál fue el comportamiento (acción y omisión) de CONECEL que se catalogue como Antijurídico? en el presente expediente administrativo.

Vale la pena recordar a su despacho que la omisión del Estado, que naturalmente se concreta a través de la pasividad de sus agentes, es siempre una actitud susceptible de acarrear consecuencias jurídicas debido a que el necesario respeto del principio de legalidad posee el mismo efecto incriminador que en el Derecho Privado cabe atribuir a la veda de la invocación de la ignorancia del Derecho. En consecuencia los funcionarios estatales no pueden válidamente sostener que no actuaron por entender que no se encontraban obligados o habilitados para hacerlo.

lii Culpabilidad

El presente elemento no es más que el reproche que el derecho hace a una persona determinada natural o jurídica, previa convergencia de los elementos anteriores por haber actuado e incurrido en un acto u omisión que se subsume en el tipo o conducta tipificada en la ley como antijurídica; por lo tanto, cuando concurren estos elementos, se puede atribuir la responsabilidad al sujeto activo de la infracción volviéndolo imputable y, por tanto, sujeto de sanción. ¿Señor Coordinador, respetuosamente solicitamos se identifique cual es el reproche que puede hacer vuestro despacho, a CONECEL por la supuesta no



entrega de información CDRs que nunca fue requerida? ¿Es reprochable por su despacho el corregir un error y asumirlo debidamente por parte de CONECEL?

¿La pasividad de los agentes estatales para requerir los CDR's es legal?

(...)

De lo expuesto existen dos hechos no controvertidos a) nuestra representada mediante oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017, efectivamente dio respuesta a la observación realizada mediante informe IT-CCOS-CT-2017-052 y b) la dirección técnica no ha hecho más requerimiento de información.

¿Acaso es un acto jurídico imposible para la Institución pública solicitar los CDR's al ser presuntamente un indicio fundamental para la apertura de un expediente sancionador?

(...)

Señor Coordinador, las formalidades contenidas en los informes técnicos y jurídicos del procedimiento administrativo son inverosímiles, puesto que la propia administración que recepta la información, recibió la aclaración y deja constancia de ello; Sea la que sostenga hoy día que no se entregó información. Situación que contrasta con el proceder cotidiano de las coordinaciones y direcciones técnicas quienes constantemente hacen los requerimientos reiterados de más información cuando ella no sea "visualizadora" de las dudas que puedan tener en ejercicio de sus funciones de control.

El expuesto actuar nos permite afirmar que la Autoridad evalúa y admite como medio probatorio la inacción de nuestra representada (la no entrega de los CDRs) sin embargo omite evaluar el no requerimiento de tal información por la Autoridad, modo de actuar que circunda la arbitrariedad y por consiguiente la ilegal e inconstitucional administrativa.

6. PRUEBAS

Señor Coordinador el objeto esencial de la prueba versa sobre las afirmaciones formuladas por las partes en relación con los hechos, ahora bien, para que un hecho sea objeto idóneo de prueba debe ser ante todo controvertido, esto quiere decir, que los hechos sustentados por una de las partes no son aceptados por la otra. (...)

Por lo expuesto solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL:

- a) *Se solicite a secretaría general de ARCOTEL certifique si ARCOTEL, sus direcciones y coordinaciones han solicitado mediante oficio a mi representada, remitir el respaldo de CDR's en función de la respuesta enviada mediante oficio GR-1 640-2017 de 25 de septiembre de 2017. Esta prueba es conducente a demostrar que la Administración pública nunca ha solicitado o requerido la información adicional referente a los CDR's, y por consiguiente la conducta o acto, no se enmarca en el tipo legal y contractual.*

(...)



- b) *Se incorpore como prueba el ANEXO II contentivo del oficio con la fe de presentación de la información de los CDR's. Esta prueba es conducente a demostrar que no existió en ningún momento un cobro no autorizado al usuario - cliente u abonado.*

7. **DE LA INVOCACIÓN DE ATENUANTES:**

Subsidiariamente, en el supuesto consentido que su Autoridad inadmita los fundamentos de hecho y de derecho esgrimidos, al amparo de lo previsto en el artículo 130 de la LOT, referente a la facultad de ARCOTEL de abstenerse de sancionar en los casos de infracciones de primera y segunda clase, cuando se demuestra la concurrencia de circunstancias atenuantes, nos permitimos invocar a continuación los siguientes,

(...)

ATENUANTE NRO. 3.- "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción".- *En el Informe Técnico IT-CCDS-CT-20 18-0002 se indica como conclusión que:*

La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD(...).

Mediante ANEXO II se presenta la información de los CDR-s presentada a la Coordinación técnica mediante oficio GR-1247-2018, ello permite a vuestro despacho confirmar la subsanación voluntaria antes de la imposición de la sanción. Es decir, la entrega de la evidencia CDRs que se analizó por parte de CONECEL a fin de sustentar su respuesta oportuna a la Autoridad con el fin evidenciar la inexistencia de los supuestos de hecho que tipifican la presunta infracción con suficiente antelación. No siendo materia del presente expediente, es de vital importancia además el demostrar con el Anexo que a la usuaria siempre se le hizo el cobro correcto.

De lo expuesto queda en evidencia la subsanación de la presunta infracción observada en el Acto de Apertura.

ATENUANTE NRO. 4.- "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción".- *El artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica que se entiende como reparación integral a "la ejecución de los 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" en el mismo sentido el número 2 del artículo 83 del mismo cuerpo normativo indica que "2. (...) En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de la sanción".*

En el presente proceso, al tratarse de la ejecución de acciones - entrega de los CDRs.-, no representa un daño técnico, razón por la cual no se invoca la concurrencia de este atenuante.

4.1. PRUEBAS

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: *"h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; **presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra**".*

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

PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, como pruebas de cargo de la Administración, se enumeran las siguientes:

- 1.- Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M de 3 de mayo de 2018, mediante el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, pone en conocimiento el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018.
- 2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018.
- 3.- La razón de Notificación del Acto de Apertura.

PRUEBAS DE DESCARGO

- 1.- En ejercicio del derecho a la defensa establecido en el artículo 76 numero 7 literal a) de la Constitución de la República del Ecuador, se considera como prueba de descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador la comparecencia del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018, mediante comunicación ingresada con registro ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, de 20 de julio de 2018, la documentación aportada y la prueba actuada; y,
- 2.- La Audiencia solicitada por el Ing. Víctor García Talavera en calidad de Apoderado Especial del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM), Mediante oficio GR-1257-2018 ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E del 20 de julio de 2018; efectuada el día jueves 02 de agosto de 2018, a las 15h00, en la que presentaron sus alegatos y descargos de forma oral.

4.2. MOTIVACIÓN:

PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO

El área técnica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2, mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-033, de 21 de septiembre de 2018, incorporado al expediente mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-1403-M, manifiesta lo siguiente:



ASUNTO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LA CONTESTACIÓN, ALEGATOS Y PRUEBAS PRESENTADOS POR CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) EN RELACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-045.

1. ANTECEDENTES.-

- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018, iniciado en contra de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), prestador del servicio de telefonía fija, sobre la base del Informe IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, relacionado con el análisis a la respuesta presentada por la operadora con Oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017 a las observaciones del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2017-052 correspondiente al análisis de facturas del Servicio de Telefonía Fija del periodo agosto 2016 a enero 2017, y en el cual se determina que:

"(...)De acuerdo con el hecho determinado en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD; por consiguiente, no ha dado cumplimiento a la obligación estipulada en la cláusula 22.8 de su contrato de concesión..

De confirmarse la existencia del fundamento de hecho reportado en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M, de 3 de mayo de 2018, que se encuentra adjunto al informe técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, así como la responsabilidad del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM); en el incumplimiento de obligaciones que se encuentra expresamente establecidas entre aquellas en el artículo 24, números 3 y 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Conducta con la cual, habría incurrido en la infracción de Primera Clase, tipificada en el Art. 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en: "Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos."; y, cuya sanción se encuentra prescrita en el artículo 121 y la obtención del monto de referencia para la aplicación de la multa en el artículo 122 de la ley ibídem. (...)"

- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0868-M de 02 de julio de 2018, mediante el cual se remite copia de la fe de recepción correspondiente a la notificación al señor Alfredo Virgilio Escobar San Lucas, Representante Legal de CONSORCIO

ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 y demás anexos, recibidos el día 29 de junio de 2018.

- Escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018, presentado el día viernes 20 de julio de 2018, mediante oficio GR-1257-2018 de 19 de julio de 2018, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, suscritos por el Ing. Víctor García T. y la Ab. María Belén Cárdenas.
- PROVIDENCIA DE CALIFICACIÓN Y APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS, de jueves 26 de julio de 2018, mediante el cual, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, se dispone: "1. Agréguese al expediente y téngase como prueba a favor del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM), lo manifestado en el escrito de contestación al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador presentado el 20 de julio de 2018, mediante registro de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, 2. Por corresponder al estado del trámite y con fundamento en lo dispuesto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 28 de la Resolución ARCOTEL-2015-0694 de 28 de octubre de 2015, por la cual se expidió el "INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES" vigente; y por cuanto, el presunto infractor **ha realizado un análisis a las pruebas de cargo; y lo ha solicitado expresamente, se abre el periodo de quince (15) días hábiles para su evacuación** 3. Dentro del periodo de evacuación de pruebas se dictamina: a) Téngase en cuenta la comparecencia del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL SA (ECUADORTELECOM), en la tramitación del presente procedimiento administrativo sancionador;(…) c) Téngase como prueba a favor del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM), los alegatos y descargos que presenta dentro del escrito que se provee, en especial el anexo II "Copia del Oficio GR-1247-2018";(…) f) Señálese para el día jueves 2 de agosto de 2018, a las 15H00, a fin de que se realice la audiencia solicitada por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM), en el **número 8 "DE NUESTRA SOLICITUD"**. Del escrito que se provee, quienes dispondrán de UNA HORA para formular sus alegatos verbales. Esta diligencia se llevará a cabo en las instalaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, ubicadas en la Av. Amazonas N 40-71 Y Gaspar de Villarroel de esta ciudad de Quito; y, g) Notifíquese al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL S.A. (ECUADORTELECOM) así como a las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, las mismas que deberán pronunciarse sobre el cargo imputado en el presente procedimiento administrativo sancionador, así como a los descargos presentados. (...)"

2. OBJETIVO.-

Realizar el análisis técnico de los alegatos, descargos y pruebas presentados por la empresa CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) en el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045.



3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2018-045, MEDIANTE DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2018-013344-E DE 20 DE JULIO DE 2018

3.1.1. PARTE 1

En las páginas 3 y 4 del escrito de contestación CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...) Es el numeral 5.1.1.2., de la Cláusula 5 del Anexo A del contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, suscrito entre EX SENATEL ahora ARCOTEL y EX ECUADORTELECOM S.A. ahora CONECEL, el 12 de diciembre de 2014, la que define el deber de entregar información de manera recurrente, también conocido como entrega de reportería (regula las condiciones como plazos, condiciones, cantidades).

Es en este contexto que nuestra representada remite la información en formato STF-RM-002-1, tenemos así el primer hecho no controvertido: CONECEL SI DIO CUMPLIMIENTO A SU OBLIGACION DE ENTREGAR REPORTERIA.

Posteriormente y sin perder el contexto del presente expediente, una vez remitida la información al órgano correspondiente, este determina que existe una inconsistencia sobre el contenido de la información enviada. Como es el tratamiento tradicional en estos casos, la Administración de telecomunicaciones solicita se hagan las aclaraciones respectivas, ante lo cual, CONECEL actuando de buena fe, reconoce la imperfección de la información enviada y de manera expresa absuelve los hechos que generaron el criterio Público de inconsistencia.

Sin embargo hasta la presente, señor Coordinador mi Presentada no ha receptado de manera verbal o escrita ningún otro requerimiento de información sobre los hechos que motivan el presente expediente. Se desprende como hecho no controvertido, la INEXISTENCIA DE REQUERIMINETO DE INFORMACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN, POR CONSIGUIENTE NO EXISTE CONTRAPRESTACION POR CUMPLIR."

ANÁLISIS:

En esta instancia cabe realizar una recapitulación de lo actuado en relación al Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018:

- La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL remitió a CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2017-052 de 27 de julio de 2017, a través de oficio Nro. ARCOTEL-CCDS-2017-0242 de 25 de agosto de 2017, Informe en



- el cual se expusieron las observaciones detectadas, relativas al análisis de facturas del Servicio de Telefonía Fija del periodo agosto 2016 a enero 2017.
- Mediante oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017 ingresado a la ARCOTEL con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014813-E de 26 de septiembre de 2017, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) dio contestación a las observaciones del Informe mencionado en el párrafo anterior.
 - Mediante Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018 la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones realiza el análisis a la respuesta presentada por la operadora al Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2017-052 validando con la información mencionada e información requerida en inspección de 23 de noviembre de 2017.

Dicho esto, se desprende que en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2017-052 de 27 de julio de 2017 se concluye entre otros que **se observaron incrementos en las tarifas por minuto local, regional y celular aplicadas a los abonados/clientes**, esto en base al análisis de **la información de los formatos STF-RM-002-1 reportados por la operadora y de la información de las facturas entregadas por la misma considerando además los siguientes aspectos:**

- Los formatos STF-RM-002-1 son reportados por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) a través del SAAD de la misma operadora sobre la base, entre otros, del documento DEFINICIÓN DE FORMATOS PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA APLICABLES A LAS EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS DE TELEFONÍA FIJA, comunicado a ECUADORTELECOM con Oficio Nro. ARCOTEL-DE-2015-0128 de 04 de mayo de 2015.
- Las copias de las facturas son subidas por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) al SAAD de la misma operadora conforme consta, entre otros, en el documento DEFINICIÓN DE FORMATOS PARA ENTREGA DE INFORMACIÓN EN CUMPLIMIENTO A LAS CONDICIONES ESPECÍFICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA APLICABLES A LAS EMPRESAS PRIVADAS Y PÚBLICAS DE TELEFONÍA FIJA, comunicado a ECUADORTELECOM con Oficio Nro. ARCOTEL-DE-2015-0128 de 04 de mayo de 2015.

Estas obligaciones constan en el Anexo de las Condiciones Específicas para la prestación del Servicio de Telefonía Fija, en su cláusula 5 "REGISTROS E INFORMES" y por tanto es información cuyo manejo y responsabilidad de entrega es de la operadora, en este caso de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.); información subida, reportada y/o publicada por la operadora en el SAAD y que sirvió de insumo en el análisis realizado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2017-052 de 27 de julio de 2017 de lo que se rescata para el presente análisis:

regionales" y "llamadas nacionales", mientras que en la factura se encuentran campos como "llamadas nacionales a CNT" y "llamadas nacionales a CNT oferta especial", por tanto la información del formato STF-RM-002-1 no es igual a la información de la factura No. 001-555-003237190, ambos correspondientes al mismo periodo de facturación del servicio de la usuaria Margarita María Flores Moscoso.

De forma particular CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) contestó en el oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017, lo siguiente:

"(...) Aparentemente, dichas conclusiones se han obtenido del análisis de la información constante en el Formato STF-RM-002-1 (detalle de llamadas de la Sra. Margarita Flores Moscoso / Factura de Plan Claro Hogar 2150) y que fue recogida por la ARCOTEL en el informe IT-CCDS-CT-2017-052, específicamente en los numerales 5.3, 5.3.1 al analizar la facturación de tráfico desde la red fija de CONECEL hacia otras redes de telefonía fija o hacia su propia red fija.

Es así:

- 1.1. En el numeral 5.3.1. se señala que: "Se ha resaltado de color amarillo, los incrementos en la tarifa por minuto local aplicada (US\$ 0,019998), en relación a la tarifa por minuto local notificada (US\$ 0,010) con oficio GG-2015-No. 328 de junio de 2015.

Al respecto debo indicar a usted que no existe incremento de la tarifa por minuto local, puesto que una llamada sobre la cual se realizó el análisis por parte de ARCOTEL, **corresponde a una llamada regional y no a una llamada local. Hecho que lo pudimos comprobar al analizar los CDR's de la llamada.** (negrita y subrayado fuera del texto original)

Al ser una llamada regional la tarifa que se aplica es de US\$ 0,0200, es decir, que el (sic) Cobro de USD \$ 0,019998 se encuentra por debajo de los valores autorizados y notificados a la ARCOTEL. Sin perjuicio de lo anteriormente señalado hemos podido detectar que la información que originó la observación formulada por ARCOTEL **se produjo por un error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: TIEMPO LOCAL y VALOR LOCAL, la información que debió estar en las columnas TIEMPO REGIONAL y VALOR REGIONAL.** (...)" (negrita y subrayado fuera del texto original)

Del análisis realizado a lo anteriormente indicado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones a través del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018, se destaca:

- "(...)La operadora argumenta que cometió un error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: "TIEMPO LOCAL y VALOR LOCAL, la información que debió estar en las columnas TIEMPO REGIONAL y VALOR REGIONAL" y "corresponde a una llamada regional y no a una llamada local y que lo pudo comprobar al analizar los CDR's de la llamada" sin embargo, no evidencia ni remite los CDRs que analizaron, y que permitan a esta Agencia visualizar el



error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD.(...)"

Con lo hasta aquí indicado se realiza el siguiente análisis:

- *CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) entregó la información que se debía reportar de acuerdo al periodo correspondiente en su SAAD.*
- *De la información presentada por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) a través de su SAAD, ARCOTEL determinó que existe información discordante entre el formato STF-RM-002-1 y la factura No. 001-555-003237190, ambos correspondientes al mismo periodo de facturación del servicio de la usuaria Margarita María Flores Moscoso.*
- *CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) señala que la información que no concuerda corresponde a una llamada regional y no a una llamada local, lo que habría sido comprobado por ésta al analizar los CDR's de la llamada y que esto se debe a un error en el llenado del formato STF-RM-002-1 en el que se colocó la información en campos que no correspondían.*
- *ARCOTEL determinó a través del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 que la operadora no ha proporcionado a la Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD, considerando que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) no remitió los CDRs que analizaron.*

Respecto de lo que señala CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) en su escrito de contestación con oficio GR-1257-2018 de 19 de julio de 2018, ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, no se encuentra argumento técnico a más de que la Operadora indica "reconocer la imperfección de la información enviada" y que de manera expresa absuelve los hechos que generaron el criterio público de inconsistencia además de que no se ha receptado de manera verbal o escrita ningún otro requerimiento de información, a lo que se debe señalar que si bien la Operadora señala que acepta la existencia del error, en el presente caso en el formato STF-RM-002-1, al ser esta información responsabilidad de la misma, ésta debió reportar información clara, precisa, cierta y completa. En resumen, el hecho que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) indique que acepta el error en el llenado del formulario no sustenta la existencia del mismo al no haber el respaldo respectivo como en el caso es el análisis del CDR o el propio CDR para el análisis correspondiente.

3.2. AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA JUEVES 02 DE AGOSTO DE 2018 A LAS 15H00

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), en la Audiencia de Alegatos efectuada el día jueves 02 de agosto de 2018 a las 15H00, realiza una presentación (que se entregó digitalmente, por lo que fue impresa 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-CZO2-2018-0045, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E de 20 de julio de 2018, los que ya han sido analizados en el numeral 3.1 del presente informe.

3.3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS

En el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0045, presentado con Oficio GR-1257-2018 de 19 de julio de 2018 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E), CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) solicita:

“6. PRUEBAS:

(...)

Por lo expuesto solicitamos que se actúen las siguientes pruebas, y se consideren a favor de CONECEL:

(...)

- c) *Se incorpore como prueba el ANEXO II contentivo del oficio con la fe de presentación de la información de los CDR's. Esta prueba es conducente a demostrar que no existió en ningún momento un cobro no autorizado al usuario – cliente u abonado.”*

ANÁLISIS:

En el ANEXO II mencionado por la operadora consta el Oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018 ingresado en la ARCOTEL con documento No. : ARCOTEL-DEDA-2018-013074-E en el mismo día, dirigido al Ing. Carlos Giler DIRECTOR TÉCNICO DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, cuya referencia señala “Alcance oficio GR-1640-2017 ingresado mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2017-014813-E 26 de septiembre de 2017”, en el que se indica:

“(...) como alcance al oficio GR-1640-2017 ingresado en su dependencia mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2017-014813-E el 26 de septiembre, mediante el cual se explicó a su autoridad: “Al respecto debo indicar a usted que no existe incremento de la tarifa del minuto local, puesto que la llamada sobre la cual se realizó el análisis por parte de la ARCOTEL, corresponde a una llamada original y no a una llamada local. Hecho que lo pudimos comprobar al analizar los CDR'S de la llamada. Al ser una llamada regional la tarifa que se aplica es de USD \$0,0200(...). Sin perjuicio de lo anteriormente señalado hemos podido detectar que la información que originó la observación formulada por ARCOTEL se produjo por un error en el llenado del Formato STF-RM-002-1, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: TIEMPO LOCAL y VALOR LOCAL, la información que debió estar en las columnas TIEMPO REGIONAL y VALOR REGIONAL.” Me permito adjuntar al presente, un CD que contiene el CDR con el detalle de llamadas realizadas por parte de la señora Margarita Flores Moscoso, en el periodo del 11 de julio de 2016 al 10 de agosto de 2016, mediante el cual, se servirá verificar que la información expuesta en el numeral 1.1., del indicado oficio es correcta.(...)”



Considerando que el oficio es dirigido a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones y que el trámite de acuerdo al sistema QUIPUX fue asignada a la misma, esta Coordinación Zonal requirió mediante memorando ARCOTEL-CZO2-2018-1162-M de 03 de agosto de 2018, a la Dirección mencionada, información para continuar con el procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-045 relacionado con el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2018-002 de 15 de marzo de 2018, señalando puntualmente lo siguiente:

"(...) considerando que el proceso de verificación cuyo resultado se plasmó en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 es propio de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones y que el oficio GR-1247-2018 junto con los CDR's entregados por CONECEL S.A. se encuentran en trámite en la Dirección mencionada, se requiere que la Dirección Técnica a su cargo se pronuncie a través de un Informe Técnico respecto de si los CDR's remitidos por la Operadora corresponden a la información a la que hace referencia la conclusión reportada en el Memorando Nro. ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M de 03 de mayo de 2018. (...)"

La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones con memorando ARCOTEL-CCDS-2018-0451-M de 16 de agosto de 2018, en relación al requerimiento solicitado remite, con el aval de la Coordinación Técnica de Control, el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2018-064 en el que se indica lo siguiente:

"(...)"

5. ANÁLISIS:

"(...)"

c) Oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018.

Con oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018, ingresado en esta Agencia, en la misma fecha, con documento ARCOTEL-DEDA-2018-013074-E, la operadora menciona: "...como alcance al oficio GR-1640-2017 ingresado en su dependencia mediante trámite ARCOTEL-2017-014813-E de 26 de septiembre de 2017 (...) me permito adjuntar al presente, un CD que contiene el CDR con el detalle de llamadas realizadas por parte de la señora Margarita Flores Moscoso, en el periodo del 11 de julio de 2016 al 10 de agosto de 2016 ..."

En el CD adjunto al oficio GR-1247-2018, se encuentra únicamente el archivo "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls", que contiene los campos: origen, destino, inicio_llamada, fin_llamada, duración_minutos, cliente, tipo_destino, tarifa y monto.

De la información contenida, únicamente una línea de Excel resalta del resto de datos; sin embargo, no hay una explicación detallada respecto a: i) la información que se encuentra en el CD; y, ii) cuál fue el mecanismo utilizado por la operadora para comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado.

Es preciso mencionar que, en el oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017, ingresado a la ARCOTEL con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014813-E de 26 de septiembre de 2017, respecto esta observación la operadora menciona:

Al respecto debo indicar a usted que no existe incremento de la tarifa por minuto local, puesto que la llamada sobre la cual se realizó el análisis por parte de ARCOTEL, corresponde a una llamada regional y no a una llamada local. Hecho que lo pudimos comprobar al analizar los CDR'S de la llamada (...) la información que originó la observación formulada por ARCOTEL se produjo por un error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: TIEMPO LOCAL Y VALOR LOCAL, la información que debió estar en las columnas TIEMPO REGIONAL Y VALOR REGIONAL.

ORIGIN	DESTINO	FECHA_LLAMADA	HORA_LLAMADA	DURACION_MINUTOS	FACTURA	CUENTA	TIPO_DEST	VALOR
000000	000000	11/07/2018	10:22:44	11/07/2018	10:28:17	0.0000	000-000-000000	0.0000
000000	000000	11/07/2018	11:22:59	11/07/2018	11:23:59	0.0000	000-000-000000	0.0000
000000	000000	11/07/2018	14:49:34	11/07/2018	14:51:14	1.9987	000-000-000000	0.2300
000000	000000	11/07/2018	15:48:25	11/07/2018	15:49:48	1.9987	000-000-000000	0.2300
000000	000000	11/07/2018	9:20:51	11/07/2018	9:20:51	0.0000	000-000-000000	0.0000
000000	000000	11/07/2018	9:31:00	11/07/2018	9:31:00	0.0000	000-000-000000	0.0000
000000	000000	11/07/2018	9:31:51	11/07/2018	9:32:07	0.0000	000-000-000000	0.0000
000000	000000	11/07/2018	9:31:57	11/07/2018	9:34:44	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:34:57	11/07/2018	9:34:57	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:05	11/07/2018	9:35:05	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:08	11/07/2018	9:35:08	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:17	11/07/2018	9:35:17	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:21	11/07/2018	9:35:21	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:25	11/07/2018	9:35:25	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:28	11/07/2018	9:35:28	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:31	11/07/2018	9:35:31	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:34	11/07/2018	9:35:34	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:37	11/07/2018	9:35:37	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:40	11/07/2018	9:35:40	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:43	11/07/2018	9:35:43	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:46	11/07/2018	9:35:46	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:49	11/07/2018	9:35:49	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:52	11/07/2018	9:35:52	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:55	11/07/2018	9:35:55	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:35:58	11/07/2018	9:35:58	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:01	11/07/2018	9:36:01	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:04	11/07/2018	9:36:04	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:07	11/07/2018	9:36:07	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:10	11/07/2018	9:36:10	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:13	11/07/2018	9:36:13	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:16	11/07/2018	9:36:16	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:19	11/07/2018	9:36:19	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:22	11/07/2018	9:36:22	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:25	11/07/2018	9:36:25	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:28	11/07/2018	9:36:28	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:31	11/07/2018	9:36:31	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:34	11/07/2018	9:36:34	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:37	11/07/2018	9:36:37	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:40	11/07/2018	9:36:40	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:43	11/07/2018	9:36:43	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:46	11/07/2018	9:36:46	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:49	11/07/2018	9:36:49	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:52	11/07/2018	9:36:52	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:55	11/07/2018	9:36:55	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:36:58	11/07/2018	9:36:58	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:01	11/07/2018	9:37:01	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:04	11/07/2018	9:37:04	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:07	11/07/2018	9:37:07	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:10	11/07/2018	9:37:10	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:13	11/07/2018	9:37:13	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:16	11/07/2018	9:37:16	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:19	11/07/2018	9:37:19	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:22	11/07/2018	9:37:22	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:25	11/07/2018	9:37:25	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:28	11/07/2018	9:37:28	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:31	11/07/2018	9:37:31	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:34	11/07/2018	9:37:34	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:37	11/07/2018	9:37:37	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:40	11/07/2018	9:37:40	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:43	11/07/2018	9:37:43	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:46	11/07/2018	9:37:46	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:49	11/07/2018	9:37:49	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:52	11/07/2018	9:37:52	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:55	11/07/2018	9:37:55	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:37:58	11/07/2018	9:37:58	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:01	11/07/2018	9:38:01	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:04	11/07/2018	9:38:04	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:07	11/07/2018	9:38:07	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:10	11/07/2018	9:38:10	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:13	11/07/2018	9:38:13	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:16	11/07/2018	9:38:16	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:19	11/07/2018	9:38:19	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:22	11/07/2018	9:38:22	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:25	11/07/2018	9:38:25	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:28	11/07/2018	9:38:28	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:31	11/07/2018	9:38:31	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:34	11/07/2018	9:38:34	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:37	11/07/2018	9:38:37	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:40	11/07/2018	9:38:40	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:43	11/07/2018	9:38:43	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:46	11/07/2018	9:38:46	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:49	11/07/2018	9:38:49	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:52	11/07/2018	9:38:52	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:55	11/07/2018	9:38:55	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:38:58	11/07/2018	9:38:58	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:39:01	11/07/2018	9:39:01	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:39:04	11/07/2018	9:39:04	1.4333	000-000-000000	0.2000
000000	000000	11/07/2018	9:39:07	11/07/2018	9:39:07	1.4333	000-000-	



- a) *El informe técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 fue elaborado el 15 de marzo de 2018 y remitido a la Coordinación Zonal 2 el 03 de mayo de 2018, y hasta la fecha de elaboración del informe, la operadora no entregó esta información (CDRs).*
- b) *La operadora, con oficio GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017 remitió a esta Agencia la respuesta con relación a la observación del reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD y con oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018, hace un alcance a dicha contestación; es decir, 10 meses después remite información adicional para análisis. Tiempo en el que la CCDS ya finalizó su respectivo análisis con la información proporcionada por la misma operadora.*
- c) *Tal como se menciona en el memorando ARCOTEL-CZO2-2018-1162-M de 03 de agosto de 2018, actualmente el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-002 está siendo parte del procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-045, por lo que la información entregada por la operadora con oficio GR-1247-2018 no es oportuna para el análisis de la CCDS.*

7. CONCLUSIONES

Dando contestación a su requerimiento, se concluye que:

- a) *En la información remitida por la operadora con oficio GR-1247-2018 no hay una explicación detallada de lo que contiene el archivo remitido en el CD y no se informa cuál fue el mecanismo utilizado por la operadora para comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado, por lo que no se puede validar que los CDRs remitidos por la operadora corresponden a la conclusión reportada por la CCDS con memorando ARCOTEL-CCDS-2018-0289-M de 03 de mayo de 2018.*
- b) *La información entregada por la operadora con oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018, no es oportuna para el análisis de la CCDS, toda vez que se encuentra en curso un procedimiento administrativo sancionador que deberá ser resuelto en primera instancia.*

Si bien la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones es concluyente en su Informe respecto a la falta de sustento que permita determinar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado y que la información remitida no es oportuna; al contar con el archivo en Excel adjunto al oficio GR-1247-2018 de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), se considera pertinente realizar el análisis técnico por parte de esta Coordinación Zonal 2 que sea complementado con lo indicado por la Dirección Técnica en el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2018-064, por lo que se tiene:

- *El Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) reporta para el número telefónico 25006449, un total de 34 llamadas de las cuales 29 llamadas registran información para los campos "TIEMPO CELULAR" y "VALOR CELULAR" con llamadas a las operadoras destino de 8 hacia CONECEL, 18 hacia OTECEL y 3 hacia*

ALEGRO; 1 llamada que registra información para los campos "TIEMPO LOCAL" y "VALOR LOCAL" hacia la operadora CNT; y, 4 llamadas que registran información para los campos "TIEMPO REGIONAL" y "VALOR REGIONAL" hacia la operadora CNT, no existen registros para los campos "TIEMPO NACIONAL" y "VALOR NACIONAL". Información relacionada a la Factura No. 001-555-003237190 de la usuaria Margarita María Flores Moscoso correspondiente al periodo agosto de 2016. (Imagen 1)

- La Factura No. 001-555-003237190 contiene bajo descripción los ítems "Llamadas a Red inteligente 1800", "Llamadas celulares a Alegro", "Llamadas celulares a Claro", "Llamadas nacionales a CNT", "Llamadas nacionales a CNT Oferta Especial" y "Plan Claro Hogar 2150". Cabe señalar que la cantidad descrita para cada uno de los ítems mencionados es la unidad (1), sin que se indique tiempo, cantidad de minutos y/o tráfico. (Imagen 2)
- En el CD adjunto al oficio GR-1247-2018, se encuentra un archivo denominado "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls", que contiene los campos: "ORIGEN", "DESTINO", "INICIO_LLAMADA", "FIN_LLAMADA", "DURACION_MINUTOS", "CLIENTE", "TIPO_DESTINO", "TARIFA" y "MONTO". El archivo mencionado presenta 119 llamadas de las cuales, 85 tienen tarifa cero (costo cero) y que en tipo de destino se registran con la letra "L", que de acuerdo a lo indicado por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) en el oficio mencionado, corresponderían al tráfico incluido en la tarifa básica; 29 llamadas que en tipo de destino se registran con la letra "C"; 1 llamada que en tipo de destino se registra con la letra "R" cabe señalar que este registro se encuentra resaltado en color amarillo dentro del archivo; y 4 llamadas que en tipo de destino se registran con la letra "N". (Imagen 3)

ORIGEN	DESTINO	INICIO_LLAMADA	FIN_LLAMADA	DURACION_MINUTOS	FACTURA	CLIENTE	TIPO_DESTINO	TARIFA	MONTO
25006449	23517149	11/07/2016 14:49:34	11/07/2016 14:51:15	1,6667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	R	0,0200	0,0333
25006449	959987813	12/07/2016 14:39:58	12/07/2016 14:40:47	0,8167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1103
25006449	987943903	13/07/2016 9:26:29	13/07/2016 9:28:16	1,7667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,2385
25006449	959987813	13/07/2016 10:09:13	13/07/2016 10:11:52	2,6667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,3600
25006449	984904199	15/07/2016 15:47:34	15/07/2016 15:47:54	0,3167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0428
25006449	984904199	15/07/2016 15:57:49	15/07/2016 16:00:53	3,0667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,4140
25006449	988517217	18/07/2016 14:16:37	18/07/2016 14:19:31	2,9167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,3938
25006449	984904199	18/07/2016 17:33:12	18/07/2016 17:33:35	0,3667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0495
25006449	998192436	20/07/2016 10:46:32	20/07/2016 10:47:19	0,7833	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1057
25006449	984786422	20/07/2016 17:02:50	20/07/2016 17:06:04	3,2167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,4343
25006449	995720376	21/07/2016 11:50:14	21/07/2016 11:51:04	0,8333	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1125
25006449	996086471	22/07/2016 11:15:48	22/07/2016 11:16:35	0,7833	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1057
25006449	996086471	22/07/2016 17:30:45	22/07/2016 17:30:57	0,1833	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0247
25006449	996086471	26/07/2016 12:36:06	26/07/2016 12:36:21	0,2500	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0338
25006449	983085973	28/07/2016 13:09:22	28/07/2016 13:12:47	3,4167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,4613
25006449	992740102	28/07/2016 13:13:15	28/07/2016 13:14:37	1,3500	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1823
25006449	997151329	28/07/2016 13:41:51	28/07/2016 13:43:16	1,4167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1913
25006449	43720000	28/07/2016 16:27:33	28/07/2016 16:27:59	0,4333	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	N	0,0200	0,0087
25006449	43720000	28/07/2016 16:28:21	28/07/2016 16:28:43	0,3500	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	N	0,0200	0,0070
25006449	43720000	28/07/2016 16:29:25	28/07/2016 16:29:44	0,3167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	N	0,0200	0,0063
25006449	43720000	28/07/2016 16:30:14	28/07/2016 16:30:33	0,3167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	N	0,0200	0,0063
25006449	999951655	28/07/2016 16:31:11	28/07/2016 16:32:44	1,5500	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,2093
25006449	999221039	28/07/2016 18:18:29	28/07/2016 18:18:31	0,0333	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0045
25006449	999221039	28/07/2016 18:19:25	28/07/2016 18:19:35	0,1667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0225
25006449	999221039	28/07/2016 18:21:30	28/07/2016 18:26:13	4,7000	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,6345
25006449	987318256	01/08/2016 9:16:55	01/08/2016 9:16:59	0,0667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0090
25006449	999707988	01/08/2016 12:43:51	01/08/2016 12:43:56	0,0667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0090
25006449	990490312	03/08/2016 15:26:11	03/08/2016 15:34:24	8,2167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	1,1093
25006449	988517217	03/08/2016 15:42:41	03/08/2016 15:43:09	0,4667	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0630
25006449	988517217	03/08/2016 15:46:11	03/08/2016 15:47:12	1,0333	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1395
25006449	988517217	03/08/2016 15:52:30	03/08/2016 15:56:07	3,6167	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,4883
25006449	987943903	08/08/2016 11:33:52	08/08/2016 11:34:53	1,0000	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,1350
25006449	998192436	08/08/2016 14:35:09	08/08/2016 14:37:18	2,1500	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,2903
25006449	995621470	08/08/2016 15:25:08	08/08/2016 15:25:10	0,0333	001-555-3237190	MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO	C	0,1350	0,0045

Imagen 3. Captura de pantalla del archivo "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls", filtrado (excluido) las llamadas que en tipo de destino registran la letra "L", el resaltado en color amarillo es propio del archivo remitido por CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.). En razón de que ni en el oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018 ingresado en la ARCOTEL con documento No. : ARCOTEL-DEDA-2018-013074-E, ni en la información



del CD adjunto al mencionado documento se hace referencia al análisis realizado para determinar el error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, ni se explica el contenido del CD o detalle de los campos del archivo o se proporciona información adicional, únicamente se pueden realizar las siguientes observaciones:

- El archivo denominado "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls" presenta 119 registros de los cuales uno de estos se encuentra resaltado en color amarillo, de lo que no se ha podido determinar si esto es proveniente de un archivo original o si esta modificación fue realizada previo a ser remitido. Cabe indicar que si bien en los registros consta en el campo "DESTINO" el número telefónico al que se realiza la llamada, en el archivo no se visualiza la operadora destino a la que se efectúa la llamada considerando que en el Formato STF-RM-002-01 consta el campo de operadora destino.
- El registro que se menciona se encuentra resaltado corresponde a una (1) llamada que en el campo "TIPO_DESTINO" se registra con la letra "R" y que en el campo "DESTINO" consta el número 23517149, llamada que por el código de área correspondería a una llamada dentro de la misma área (02) considerando el número origen de la llamada 25006449.
- Se evidencian cuatro (4) llamadas que en el campo "TIPO_DESTINO" se registran con la letra "N" y que en el campo "DESTINO" consta el número 43720000, llamada que por el código de área correspondería a una llamada fuera de la misma área (02) considerando el número origen de la llamada 25006449.

De lo indicado se desprende que para el Formato STF-RM-002-01 existe una (1) llamada con registro para los campos "TIEMPO LOCAL" y "VALOR LOCAL" y cuatro (4) llamadas para los campos "TIEMPO REGIONAL" y "VALOR REGIONAL" todas con operadora destino CNT; y en el archivo denominado "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls" se tiene una (1) llamada que en el campo "TIPO_DESTINO" se registra con la letra "R" cuya llamada es a un número telefónico con el mismo código de área y cuatro (4) llamadas que en el campo "TIPO_DESTINO" se registran con la letra "N" realizadas a un mismo número con distinto código de área. Con lo expuesto, al no contar con información adicional ni detallada respecto del archivo remitido, ni del análisis o mecanismo utilizado por parte de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) para determinar el error citado, se considera que no es factible comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado ante todo al encontrar diferencias como las citadas en este párrafo.

4. CONCLUSIÓN.-

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018, en relación a que reportó a la ARCOTEL, a través del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD, información que no es clara, precisa, cierta y/o completa.

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 117, letra b. número 5

de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 26 de junio de 2018.

5. 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."

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) en su escrito de contestación ingresado con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E, NO admite la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos", motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

"Art. 82.- Subsanación y Reparación.- **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 el numeral "7. **DE LA INVOCACIÓN DE ATENUANTES:**", de la contestación dada al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E de 20 de julio de 2018, se señala textualmente lo siguiente:

"(...)

ATENUANTE NRO. 3.- "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción".- En el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 se indica como conclusión que:



La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso; la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD (...).

*Mediante ANEXO II, se presenta la información de los CDR's presentada a la Coordinación técnica mediante oficio **GR-1247-2018**, ello permite a vuestro despacho confirmar la subsanación voluntaria antes de la imposición de la sanción. Es decir, la entrega de la evidencia CDRs que se analizó por parte de CONECEL a fin de sustentar su respuesta oportuna a la Autoridad con el fin evidenciar la inexistencia de los supuestos de hecho que tipifican la presunta infracción con suficiente antelación. No siendo materia del presente expediente, es de vital importancia además el demostrar con el Anexo que a la usuaria siempre se le hizo el cobro correcto.*

De lo expuesto queda en evidencia la subsanación de la presunta infracción observada en el Acto de Apertura.

(...)"

*En relación a lo indicado, cabe realizar el análisis en base a la conclusión reportada en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018 que señala: **"La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso; la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de la información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD."** (destacado fuera del texto original); pues, aquí es donde se desprende que el hecho que constituye la infracción o incumplimiento es la diferencia de la información del formato STF-RM-002-1 con la factura de la abonada, formato y factura que son subidos al SAAD por la misma operadora, y de lo cual CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) indicó dentro del proceso de investigación que la inconsistencia se debe a un error en el llenado del formato STF-RM-002-1; esto deriva en el indicar que no se ha proporcionado a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD. La mención que se hace al o los CDRs se debe a que la operadora señala que pudo determinar el error al realizar el análisis del CDR, cuya entrega habría podido sustentar el error que se menciona se habría cometido, sin embargo, en el numeral **"3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS"** del presente Informe se realizó el análisis de la información contenida en el CDR determinando que no es factible comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado, señalando además que la entrega del CDR por parte de la operadora no modifica o corrige la información constante en el formato STF-RM-002-1 y la factura de la*

abonada entregados a través del SAAD por lo que el hecho que constituye la infracción o incumplimiento no ha sido corregido, enmendado, rectificado o superado. Por tanto, se determina técnicamente que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) NO ha subsanado integralmente el hecho que configura la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 16 de junio de 2018.

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

"Art. 82.- *Subsanación y Reparación.*- 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.

Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los 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 (...)."
(El resaltado no es parte del texto original).

Al respecto, en el numeral "**7. DE LA INVOCACIÓN DE ATENUANTES:**", de la contestación dada al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013334-E de 20 de julio de 2018, se señala textualmente lo siguiente:

"(...)

ATENUANTE NRO. 4.- "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción."- El artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica que se entiende como reparación integral a "la ejecución de los 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" en el mismo sentido el número 2 del artículo 83 del mismo cuerpo normativo indica que **"2. (...) En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de la sanción"**

En el presente proceso, al tratarse de la ejecución de acciones - entrega de los CDRs-, no representa un daño técnico, razón por la cual no se invoca la concurrencia de este atenuante.



(...)"

Aquí cabe considerar nuevamente que el hecho que constituye la infracción o incumplimiento es la diferencia de la información del formato STF-RM-002-1 con la factura de la abonada, formato y factura que son subidos al SAAD, es decir, no proporcionar a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD por parte de CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), infracción misma que no deriva o causa un daño técnico razón por la cual no se considera la reparación integral como atenuante.

6. 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, se considera que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.), no ha obstaculizado 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."*

De acuerdo al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, la infracción estipulada corresponde a "16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.", infracción por la que no se considera ha obtenido beneficios económicos.

7. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constante en los numerales 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, no es procedente desde el punto de vista técnico tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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 no ha

incurrido desde el punto de vista técnico, en ninguno de los dos agravantes, por lo que se recomienda que se considere en el análisis jurídico.

SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS 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-2018-051 de 3 de octubre de 2018, en lo principal realiza el siguiente análisis:

"(...) El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, 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 CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), establece como fundamentos principales de su defensa, el derecho a la igualdad formal, igualdad material y no discriminación, considerando el trato discriminatorio flagrante y no controvertido que existe por parte de la ARCOTEL en el presente procedimiento en contra de CONECEL; el incumplimiento de los términos establecidos en el instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; la ausencia de tipicidad, antijuridicidad y por consiguiente la exclusión de culpabilidad de CONECEL en el presente expediente; y, la invocación de atenuantes, en especial las signadas con los números 1 y 3 del artículo 130 de la LOT, argumentando la subsanación integral del hecho imputado

Este procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra l), 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: (...) l) 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:

- a. 1.- La Representación del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), en su intervención, señala la existencia de: "trato discriminatorio flagrante y no controvertido que existe por parte de la ARCOTEL se refleja así: a) Mientras en un proceso se ofician MULTIPLES requerimientos por la necesidad de "visualizar" información no clara (caso discapacidades) b) en el presente expediente **no se requiere nada al particular a efectos de lograr el entendimiento de un hecho reconocido y se dispone la apertura de un expediente sancionador**, bajo la lógica de reconocer que si cumplió con la información pero no era clara. Señor Coordinador, CONECEL reconoció el error humano de la información remitida, ¿cuál es la información no clara?"; al respecto, el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0033, manifiesta con meridiana claridad: "con oficio GR-1247-2018 de 17 de julio de 2018, ingresado en esta Agencia, en la misma fecha, con documento ARCOTEL-DEDA-2018-013074-E, la operadora menciona: "...como alcance al oficio GR-1640-2017 ingresado en su dependencia mediante trámite ARCOTEL-2017-014813-E de 26 de septiembre de 2017 (...) me permito adjuntar al presente, un CD que contiene el CDR con el detalle de llamadas realizadas por parte de la señora Margarita Flores Moscoso, en el periodo del 11 de julio de 2016 al 10 de agosto de 2016 ... ". En el CD adjunto al oficio GR-1247-2018, se encuentra únicamente el archivo "CDR-MARGARITA MARIA FLORES MOSCOSO.xls", que contiene los campos: origen, destino, inicio_llamada, fin_llamada, duración_minutos, cliente, tipo_destino, tarifa y monto. De la información contenida, únicamente una línea de Excel resalta del resto de datos; sin embargo, no hay una explicación detallada respecto a: i) la información que se encuentra en el

CD; y, ii) cuál fue el mecanismo utilizado por la operadora para comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado. Es preciso mencionar que, en el oficio No. GR-1640-2017 de 25 de septiembre de 2017, ingresado a la ARCOTEL con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2017-014813-E de 26 de septiembre de 2017, respecto esta observación la operadora menciona: Al respecto debo indicar a usted que no existe incremento de la tarifa por minuto local, puesto que la llamada sobre la cual se realizó el análisis por parte de ARCOTEL, corresponde a una llamada regional y no a una llamada local. Hecho que lo pudimos comprobar al analizar los CDR'S de la llamada (...) la información que originó la observación formulada por ARCOTEL se produjo por un error en el llenado del Formato STF-RM-002-01, en el cual se colocó erróneamente en las columnas denominadas: TIEMPO; es decir El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), pudo y ejerció su derecho a la defensa, no solamente dentro de la ventilación del procedimiento administrativo sancionador, sin que haya proporcionado información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD, tal cual constituye su obligación;

- a. **2.- El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), señala en su intervención argumento de su defensa: La compañía CONECEL, entre sus argumentos, esgrime: "... la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 28 de octubre de 2015 exteriorizó la voluntad administrativa vinculante a la Coordinación Zonal 2, referente al "INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL". Siendo que la finalidad de tal instructivo es normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador para el ejercicio de la potestad sancionadora. (...) El mencionado Instructivo contempla y ORDENA en su Artículo 18 ibídem, "En la fase pre-procedimental los informes técnicos se deben remitir a las unidades jurídicas de los organismos desconcentrados, dentro de diez (10) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haberse realizado el trabajo de investigación. (...) De lo expuesto se evidencia como hecho no controvertido e irrefutable, que el informe técnico INFORME IT-CCDS-CT-2018-0002 de fecha 15 de marzo de 2018 se remitió conforme dispone el instructivo, con la salvedad que esto se ejecutó fuera del termino de diez días que ordenó la ARCOTEL; Igualmente no controvertido es la inexistencia de solicitud de prórroga y la aceptación de la misma al termino original, por cuanto de la notificación que vuestro despacho hizo a nuestra representada del expediente original, no contiene la prórroga antes dicha en favor de la dirección técnica, circunstancia que aparejada al principio de legalidad y verdad procesal nos permite concluir de manera cierta, clara y fidedigna la extemporaneidad con la que actuó la dirección técnica, la omisión expresa de la dirección jurídica al obviar la ausencia de competencia en razón del tiempo y finalmente la ilegalidad manifiesta que contiene la resolución hoy día subida en grado de apelación a vuestro despacho"; al respecto, se hace necesario puntualizar, que analizar doctrinariamente la naturaleza jurídica del Instructivo de Procedimiento Administrativo sancionador de ARCOTEL, se constituye en un sinsentido, ya que la potestad controladora de la ARCOTEL, nace de la competencia otorgada por el Legislador Asambleísta. Esta competencia debe ejercerse en el término o plazo que la norma con rango legal determina, so pena de carecer de valor jurídico; el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), sostiene que este Despacho desconoce que la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones el 28 de octubre de 2015, emitió el "Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y**



Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL", cuya finalidad es normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador para el ejercicio de la potestad sancionadora.

En relación a la supuesta existencia de caducidad administrativa e invalidez probatoria del informe técnico y la extemporaneidad en la actuación de la Dirección Técnica, sobre la base de lo establecido en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, para cuya justificación cita las siguientes fechas: "... comportamiento MATERIAL-FACTICO de la Coordinación zonal 2 en el EXP NO. ARCOTEL-CZ02-2018-045 a. Notificación del Acto de Apertura **29 de junio de 2017**. b. Informe Jurídico sobre el inicio del procedimiento administrativo sancionador en contra del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES SA. CONECEL. Quito **26 de junio de 2018**. **INFORME JURÍDICO JCZ02-AA-2018-045...**"; fechas que no tienen relación con el presente procedimiento administrativo sancionador, ya que **bajo concepto alguno el Procedimiento administrativo sancionador ARCOTEL-CZ02-2018-045, se pudo haber notificado un año atrás de su emisión**; por otra parte, sostener que "La competencia nace de la ley y el principio de legalidad en derecho público proscriben el actuar fuera de ella. (...) El mismo razonamiento aplica para la emisión de informes preliminares cuando su emisión se encuentra reglada por un acto normativo, o incluso por un acto interno como se ha sostenido que sería el Instructivo para el procedimiento sancionador de ARCOTEL. Así, al acogerse como prueba de cargo un informe emitido fuera del término dispuesto para su emisión, esta prueba deviene en ilícita e inconstitucional, no pudiendo ser procedente que se base en ella una resolución sancionatoria.- La consecuencia jurídica de haber inobservado estos términos es doble, una consecuencia interna respecto a la posible sanción o llamado de atención al responsable, y una externa respecto de la invalidez frente a terceros de la actuación extemporánea (...); hay que resaltar que en el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, emitido con Resolución ARCOTEL-2015-0694 de 28 de octubre de 2015, se establece una clara diferencia entre la "etapa pre-procedimental de investigación" y las "etapas del procedimiento administrativo sancionador" propiamente dicho. En este sentido, es necesario aclarar que el Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS, inicia con la notificación del acto de apertura, y luego observa los términos establecidos en la LOT, hasta que la autoridad resolutoria, lo expide y se vuelve ejecutorio con la notificación.

El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) confunde la naturaleza jurídica de un "informe preliminar" (como califica la propia operadora al informe técnico) con una "resolución" criterio que es absolutamente contrario a la definición misma de acto administrativo contenida en el Art. 65 del ERJAFE, que dice que "**ACTO ADMINISTRATIVO.- Es toda declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma directa**". Esta definición no aplica ni al informe preliminar ni al acto de apertura, en razón de que éstos no producen efectos jurídicos de manera directa al administrado.

Adicionalmente, con relación al argumento del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), acerca de que el reporte del informe técnico fuera de tiempo reglado por el Instructivo de la ARCOTEL, deviene en ilícito e inconstitucional, se aclara que el citado Instructivo no es una ley ni un acto normativo sino que es un acto de simple administración cuyo incumplimiento (de un término en la etapa pre-procedimental) de ninguna manera provoca la nulidad del procedimiento administrativo sancionador tal como

absurdamente lo afirma la operadora en su contestación, aseveración de esta administración que tiene su fundamento legal en lo previsto por el artículo 103 del Estatuto del Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva-ERJAFE vigente, que dice:

"Instrucciones y órdenes.

1. Los órganos administrativos podrán dirigir las actividades de sus órganos jerárquicamente dependientes mediante actos de simple administración que consistirán en instrucciones u órdenes.

2. El incumplimiento de las instrucciones u órdenes no afecta por sí solo a la validez de los actos dictados por los órganos administrativos, sin perjuicio de la responsabilidad disciplinaria en que se pueda incurrir. (Lo resaltado y subrayado me pertenece)

En este orden, a efectos de una correcta aplicación de las normas jurídicas, es primordial analizar la naturaleza jurídica del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL. La Constitución de la República determina en su artículo 425, la jerarquía normativa, en el cual no cita en forma expresa a los Instructivos dentro del listado de normas, no obstante de lo cual, se entiende que son parte de **"... los demás actos y decisiones de los poderes públicos"**.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en forma expresa en el Título XIII RÉGIMEN SANCIONATORIO, Capítulo III regula el Procedimiento Administrativo Sancionador, que incluye, entre otros temas: Potestad sancionadora, apertura, pruebas, potestad de investigación, resolución, atenuantes, agravantes, medidas preventivas, apelación y prescripción, y establece taxativamente los plazos y términos perentorios para la sustanciación del mismo.

De conformidad con los artículos 70 y 80 del ERJAFE, existe una diferencia conceptual entre **"actos de simple administración"** y **"actos normativos"**, de los cuales se colige que la diferencia entre ambas clases de actos se fundamenta en los efectos de los mismos en forma indirecta o directa y en su naturaleza interna y externa, respectivamente.

Si bien el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, constituye una declaración unilateral efectuada en ejercicio de la función administrativa, emitido mediante resolución de aplicación genérica para todos los procedimientos administrativos sancionadores, no genera efectos jurídicos generales objetivos en forma directa a los interesados; característica consustancial al carácter normativo que atañe a la esencia misma del **reglamento**, el cual sí produce efectos jurídicos generales, generando derechos y obligaciones sin consideración a las singularidades o subjetividades, y sus efectos normativos se imponen como acto-regla tanto a la administración como a los administrados.

Por lo expuesto, 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, 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 desacertada la afirmación del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), que el incumplimiento por parte de la Dirección Técnica de un término contenido en una instrucción de orden interno, al reportar un informe preliminar sea ilícito y menos aún inconstitucional, ya que de ninguna manera afecta la validez del acto de apertura dictado por el órgano administrativo con el cual recién se da inicio a la etapa de sustanciación del Procedimiento Administrativo Sancionador (ya explicado en el párrafo anterior); tanto más que, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, por no tratarse de un término perentorio de aquellos previstos en la Ley para la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador.

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; estableciendo una diferencia con el Instructivo el cual ni siquiera alcanza la categoría de acto normativo interno.

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. Respecto al argumento de caducidad, el Diccionario Enciclopédico de Derecho Usual de Guillermo Cabanellas, define a la CADUCIDAD como el “**lapso que produce la extinción de una cosa o de un derecho. / Pérdida de la validez de una facultad por haber transcurrido el plazo para ejecutarla.**” (...) Caducidad y prescripción extintiva.- **Se trata de dos conceptos jurídicos de deslinde muy complejo, al punto de discrepar fundamentalmente los autores en su caracterización y en sus diferencias. (...) La prescripción se aplica únicamente a los derechos llamados potestativos (...).**”

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones no habla en ninguna de sus disposiciones de la “caducidad administrativa”, sino que en su artículo 135 se refiere con más propiedad a la “**prescripción**” de la **potestad de control de la ARCOTEL**, sobre lo cual dispone que:

“Art. 135.- Prescripción. La potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en esta Ley prescribirá en un plazo de CINCO AÑOS, contados desde el cometimiento de la infracción, o en su caso, desde el día en el que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones haya tenido conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción por cualquier medio. La ejecución de las sanciones administrativas impuestas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, prescribirá a los cinco

años contados desde el momento en que hayan quedado en firme.” (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 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y un instructivo interno de la ARCOTEL, 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, es decir, prevalece la disposición legal para la prescripción en un plazo de CINCO AÑOS, contados desde el cometimiento de la infracción de la potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en dicha Ley. En consecuencia el análisis expuesto más bien ratifica la legalidad de la actuación de la CZO2 conforme lo manifestado por la propia operadora en el sentido que: **“La competencia nace de la ley y el principio de legalidad en derecho público proscribe el actuar fuera de ella”**, y revela la falta de fundamento legal del argumento de CONECEL, puesto que la ARCOTEL en ningún momento ha inobservado la Ley. El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) hace referencia a la prescripción cuando expresa que: “Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes (...). De conformidad con este mandato constitucional, la autoridad administrativa debe ser garantista de los derechos de los administrados; **la prescripción como institución jurídica que extingue derechos y obligaciones por el paso del tiempo debió ser aplicada con estricta observancia por la dependencia administrativa zonal a fin de precautelar la seguridad jurídica a la que tenemos derechos las personas naturales y jurídicas ya sean privadas o de derecho público**”, lo cual, contraría expresamente la norma legal contenida en el artículo 135 de la LOT, y evidencia que la compañía CONECEL, incurre en un error y contradicción al afirmar que la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, al acoger un informe “preliminar” emitido fuera del término dispuesto para su emisión o reporte, incumpliría con las disposiciones de la Resolución No. ARCOTEL-2015-0694, lo cual, a su entender, constituye una prueba ilícita e inconstitucional, debiendo reiterar que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) no toma en cuenta la existencia de la norma expresa constante en el Art. 103 del ERJAFE ya analizado anteriormente.

Por lo expuesto, se recalca que en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, esta Coordinación Zonal 2 ha observado la garantía básica del debido proceso del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM) consagrada en la Constitución de la República, que entre otras reglas básicas, ordena que sólo se podrá juzgar a una persona ante autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada “procedimiento”, que en el presente caso se encuentra contemplado en la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones; tanto más que no existe la posibilidad de inobservar el **debido proceso** en la etapa **pre-procedimental**; es decir, antes de siquiera iniciar su sustanciación. Razón por la cual, no es aceptable la pretensión de la compañía CONECEL, para que el acto de apertura sea archivado por una supuesta violación del principio de legalidad como consecuencia de la inobservancia de un instructivo interno, en la etapa pre-procedimental, esto es, en una etapa anterior al inicio de la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador; con lo cual se desvanece la teoría de la supuesta existencia de violación del principio de legalidad, inobservancia que según la operadora deriva en la violación del debido proceso y la



garantía a la seguridad jurídica del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, lo cual no ha sucedido en el presente caso, por cuanto, esta administración tiene clara su obligación constitucional y legal de garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en la sustanciación de los procedimientos administrativos sancionadores destinados a la determinación de una infracción;

- a **3.-** El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), argumenta la ausencia de tipicidad, antijuridicidad y por consiguiente la exclusión de culpabilidad de CONECEL en el presente expediente; **Señalando:** la tipificación escogida por vuestro despacho tanto legal como contractual exige una actuación previa de la Autoridad, ello es el **Requerimiento de la información o solicitud de aclaración (...)** CONECEL Si cumplió con lo dispuesto en el numeral 5.1.1.2. de la Cláusula 5 del Anexo A del contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones; Igual calidad el reconocimiento del error material en la entrega (error que al ser convalidado, se corrobora que al usuario nunca se le afectó en sus derechos). De lo expuesto amerita cuestionarse ¿Cuál fue el comportamiento (acción y omisión) de CONECEL que se catalogue como Antijurídico? en el presente expediente administrativo. (...) se puede atribuir la responsabilidad al sujeto activo de la infracción volviéndolo imputable y, por tanto, sujeto de sanción. ¿Señor Coordinador, respetuosamente solicitamos se identifique cual es el reproche que puede hacer vuestro despacho, a CONECEL por la supuesta no entrega de información CDRs que nunca fue requerida? ¿Es reprochable por su despacho el corregir un error y asumirlo debidamente por parte de CONECEL?. En el procedimiento administrativo sancionador, en el acápite 4. "Fundamentos de Derecho, se expresa claramente, que con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos: LOT (Art. 24, núm. 6), la operadora está obligada con la ARCOTEL a **proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida, sin necesidad de que esta Agencia tenga que sujetarse a un protocolo**"; por lo que queda claramente establecida la obligación legal que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones de **proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la ARCOTEL, sin necesidad de que esta Agencia tenga que sujetarse a un protocolo, de conformidad con lo dispuesto en el Art. 24, número 6 de la LOT, y el Art. 59, número 6 de su Reglamento General, que obliga a dichos prestadores a brindar sin condicionamiento todas las facilidades requeridas por la ARCOTEL, para el ejercicio del control, incluido, pero sin limitarse, a entrega de documentación técnica, económica, financiera, legal, y en general cualquier forma o requerimiento de información, etc; es decir, no hace falta como lo sostiene El CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), que se haga un requerimiento de información o solicitud de aclaración, el número 9 del artículo 59, establece el deber de no generar condicionamiento alguno a la obligación de entregar la información necesaria, para la labor de control de la ARCOTEL.**

b. PRONUNCIAMIENTO EXPRESO RESPECTO DE LA EXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DEL PRESUNTO INFRACTOR:

De todo lo actuado, se determina que dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM); no ha desvirtuado su responsabilidad respecto a los antecedentes de hecho y su relación con el derecho,



por lo que resta, analizar el tercer elemento de la motivación que son las consecuencias jurídicas que abarcan dos aspectos fundamentales:

- La existencia de la infracción.
- La responsabilidad de la empresa operadora en haber ejercido esa conducta contraria a la ley.

Luego del análisis técnico de los descargos, alegatos y pruebas presentados por el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), se determina que no se ha desvirtuado la existencia del presupuesto de hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 emitido para la determinación de la presunta infracción que consiste en que la información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD(...); conducta que constituye un incumplimiento a la obligación de los prestadores de servicios establecida en el Art. 24, números 3 y 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y que guarda conformidad con la consideración general establecida en el Art. 59, número 6 de su Reglamento General, de brindar sin condicionamientos las facilidades requeridas por la ARCOTEL para el ejercicio del control, incluida la entrega de la documentación y en general la atención de cualquier forma o requerimiento de información.

Adicionalmente y considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido los argumentos y alegatos de carácter jurídico esgrimidos por la compañía CONECEL, se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de la expedientada en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el Art. 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento.

Con el presente análisis en el cual se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor atribuido a la compañía CONECEL, así como su responsabilidad, en el incumplimiento de la obligación señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045, al **enunciarse las normas o principios jurídicos en que se funda y se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho**, se da estricto cumplimiento y aplicación a la garantía básica del debido proceso de la "motivación" de las resoluciones de los poderes públicos, consagrada en el Art. 76, número 7, letra l) de la Constitución de la República.

c. 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 el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), **si ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador**, siendo el caso concreto. El Acto Administrativo, contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-0021, emitida con fecha 1 de diciembre de 2017, en la que se resuelve: "Artículo 2.- **DECLARAR** que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, con RUC 1791251237001, es responsable de no haber entregado a la ARCOTEL información clara, consistente, completa y oportuna conforme lo solicitado por esta Agencia en relación al reclamo del señor Freddy Yépez; conducta que constituye un incumplimiento a la obligación de los prestadores de servicios establecida en el Art. 24, número 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y que guarda conformidad con la consideración general establecida en el Art. 59, número 6 de su Reglamento General, de brindar sin condicionamientos las facilidades requeridas por la ARCOTEL para el ejercicio del control, incluida la entrega de la documentación y en general la atención de cualquier forma o requerimiento de información. Hecho que configura la comisión de la infracción de primera clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 117, letra b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. **Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos***

instrumentos". Tomando en cuenta que el presente procedimiento administrativo sancionador, fue emitido con fecha 26 de junio de 2018; y, notificado con fecha 29 de junio de 2018; no han transcurrido nueve meses, entre la imposición de la sanción contenida en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2017-0021, emitida con fecha 1 de diciembre de 2017; y la apertura del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que no cabe la aplicación de esta atenuante.

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.", el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador y de lo actuado en el expediente; no ha admitido el cometimiento de la infracción imputada, por lo que no cabe la aplicación de dicha atenuante.

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, en el Informe técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0033, se señala expresamente; "La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso; la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD (...). Mediante ANEXO II, se presenta la información de los CDR's presentada a la Coordinación técnica mediante oficio GR-1247-2018, ello permite a vuestro despacho confirmar la subsanación voluntaria antes de la imposición de la sanción. Es decir, la entrega de la evidencia CDRs que se analizó por parte de CONECEL a fin de sustentar su respuesta oportuna a la Autoridad con el fin evidenciar la inexistencia de los supuestos de hecho que tipifican la presunta infracción con suficiente antelación. No siendo materia del presente expediente, es de vital importancia además el demostrar con el Anexo que a la usuaria siempre se le hizo el cobro correcto. De lo expuesto queda en evidencia la subsanación de la presunta infracción observada en el Acto de Apertura. (...)"

En relación a lo indicado, cabe realizar el análisis en base a la conclusión reportada en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2018-0002 de 15 de marzo de 2018 que señala: "**La información del formato STF-RM-002-1 NO es igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso;** la operadora argumenta que cometió un error al llenar la información del formato; y no evidencia ni remite los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de la información a ser entregada; por lo que **la operadora no está proporcionando a esta**



Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD. (destacado fuera del texto original); pues, aquí es donde se desprende que el hecho que constituye la infracción o incumplimiento es la diferencia de la información del formato STF-RM-002-1 con la factura de la abonada, formato y factura que son subidos al SAAD por la misma operadora, y de lo cual CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) indicó dentro del proceso de investigación que la inconsistencia se debe a un error en el llenado del formato STF-RM-002-1; esto deriva en el indicar que no se ha proporcionado a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa **a través del SAAD**. La mención que se hace al o los CDRs se debe a que la operadora señala que pudo determinar el error al realizar el análisis del CDR, cuya entrega habría podido sustentar el error que se menciona se habría cometido, sin embargo, en el numeral **"3. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS"** del presente Informe se realizó el análisis de la información contenida en el CDR determinando que no es factible comprobar que el reporte del Formato STF-RM-002-01 cargado en el SAAD fue incorrectamente llenado, señalando además que la entrega del CDR por parte de la operadora no modifica o corrige la información constante en el formato STF-RM-002-1 y la factura de la abonada entregados a través del SAAD por lo que el hecho que constituye la infracción o incumplimiento no ha sido corregido, enmendado, rectificado o superado. Por tanto, se determina técnicamente que CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL (ECUADORTELECOM S.A.) **NO ha subsanado integralmente el hecho que configura la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 de 16 de junio de 2018; por lo que no cabe la aplicación de la atenuante 3.**

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(...)", en el presente procedimiento administrativo sancionador, sobre la invocación de esta atenuante, el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), señala: **"ATENUANTE NRO. 4.- "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción".- El artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica que se entiende como reparación integral a "la ejecución de los 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" en el mismo sentido el número 2 del artículo 83 del mismo cuerpo normativo indica que "2. (...) En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de la sanción". En el presente proceso, al tratarse de la ejecución de acciones - entrega de los CDRs.-, no representa un daño técnico, razón por la cual no se invoca la concurrencia de este atenuante. Por lo expuesto, tampoco se considera esta atenuante**

Es decir, que el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), no obra en el presente procedimiento administrativo sancionador **NINGUNA DE LAS CUATRO CIRCUNSTANCIAS**

ATENUANTES, de las 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 al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), con ninguna 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 EL CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), no ha incurrido en la obtención de beneficios económicos; 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, no se ha establecido **NINGUNA CIRCUNSTANCIA AGRAVANTE**; de aquellas establecidas en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones;

d. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

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 del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), correspondientes a la declaración de Impuesto a la Renta del ejercicio económico 2017, con relación al Servicio que presta, monto respecto de lo cual la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a través de memorando No. ARCOTEL-CTDG-2018-0402-M de 9 de agosto de 2018, señala que “... **esta Dirección ha recibido información económica del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES CONECEL, con RUC 1791251237001** con RUC 1791251237001, en documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007843-E, con el cual presenta el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos. Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2017, reportando en TOTAL DE INGRESOS, por servicio, los siguientes valores: Servicio Móvil Avanzado 1,036,401,358.94

En tal virtud, conforme lo prevé el artículo 121 de la referida Ley, para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, establece una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso no existe ninguna de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y no se verifica ninguna de las circunstancias agravantes que indica el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de multa asciende a **CIENTO SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS DÓLARES AMERICANOS CON 21/100 (USD \$160.642,21)**.

a. RECOMENDACIÓN:



Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-045 emitido el 26 de junio de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba explicada. (...)"

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe No. IT-CZO2-AA-2018-0033 de 21 de septiembre de 2018 e Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-0051 de 3 de octubre 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 el CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), con RUC 1791251237001, es responsable de que la información del formato STF-RM-002-1 NO sea igual a la información de la factura de la abonada Margarita Flores Moscoso: sin que evidencie ni remita los CDRs que analizaron y que permita a esta Agencia visualizar el error cometido por la operadora en la carga de información a ser entregada; por lo que la operadora no está proporcionando a esta Agencia información clara, precisa, cierta y completa a través del SAAD(...); inobservando la obligación establecida en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones "**6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias**"; hecho que configura, la comisión de la infracción de primera clase establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 117, letra **b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.**" (El resaltado y subrayado me pertenece).

Artículo 3.- IMPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), con RUC 1791251237001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CIENTO SESENTA MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y DOS DÓLARES AMERICANOS CON 21/100 (USD \$160.642,21); 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.- DISPONER al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), que en la prestación de los servicios concesionados, cumpla con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones así como en la normativa aplicable; en particular, de cumplimiento a la obligación de los prestadores de servicios establecida en el Art. 24, número 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y que guarda conformidad con la consideración general establecida en el Art. 59, número 6 de su Reglamento General, de brindar sin condicionamientos las facilidades requeridas por la ARCOTEL para el ejercicio del control, incluida la entrega de la documentación de cualquier forma o requerimiento de información.

Artículo 5.- INFORMAR al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), 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 al CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES - CONECEL (ECUADORTELECOM), con RUC 1791251237001, con la presente resolución, en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas No. 44-105 y Río Coca, edificio Eteco, tercer piso, del Distrito Metropolitano de Quito; así como a la Coordinación Técnica de Control, 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 la presente resolución para los fines pertinentes. Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 11 de octubre de 2018.

José Freire Cuesta

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

