18-V-2018 8h38 ENTREGADO

RECIBIDO 18-V-2018 8h38

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-012

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

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

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-1297-M, de 13 de noviembre de 2017, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 conoce el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, relacionado con la verificación de los parámetros de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2016, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016.

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

> "***2. OBJETIVO***
>
> *Verificar los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2016, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016.*

3. ACTIVIDADES REALIZADAS.

En la autorización denominada "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" otorgada a favor de la CNT EP, se indican entre otros, los artículos que se citan a continuación:

"ARTÍCULO 5.- REGISTROS E INFORMES:

5.1.1 Información mensual.- A presentarse dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente:

5.1.1.1 Cantidad total de líneas instaladas, especificando la cantidad de líneas de abonado, de uso público, de servicio, y la capacidad instalada (...).

[...]

5.3 La información prevista en este Artículo, números 5.1.1 al 5.1.3, deberá ser entregada a la SUPERTEL y SENATEL, mediante un sistema automatizado con acceso a través del Internet con clave de acceso que identifique a quienes acceden a ella, en los formatos acordados para tal efecto.

5.4 El sistema automatizado (SAAD) se encuentra operativo a la presente fecha y la información de respaldo correspondiente a lo mostrado por el sistema deberá estar disponible para su verificación, hasta veinte y cuatro (24) meses después de su carga. (...)

5.7 PARÁMETRO

1.7 PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS.

La definición indica que este parámetro corresponde al "porcentaje de averías efectivas en un mes que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados)".

Se procesa la información fuente de averías que CNT EP mantiene disponible en su SAAD para el reporte del parámetro 1.7.

La cantidad de líneas principales en servicio se obtiene de los reportes de "CANTIDAD TOTAL DE LINEAS INSTALADAS" que constan en los archivos denominados "FORMULARIO STF-RM-001" para cada uno de los meses del año 2016 y que también están disponibles en el SAAD de CNT EP. Se debe mencionar que la operadora entrega mediante correo electrónico del 20 de octubre de 2017 (Anexo No. 2) los reportes de los meses de enero, febrero y marzo 2016, debido a que los archivos no se encuentran en el SAAD de CNT EP conforme se observa en las capturas de pantalla que constan como adjuntos del presente informe para este parámetro (ANEXO No. 2\1.7).

El instructivo de los formatos de registro de información para los formularios STF-RM-001 (Anexo del numeral 5, parámetro 1.7) empleados por la CNT EP, establece entre otros aspectos, los siguientes:

- *"En el campo TOTAL ABONADOS + LS + TTUP se colocará la suma de Líneas de Abonados + Líneas de Servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.*

- *En el campo ABONADOS se desglosará el número de líneas de abonado (A=popular, B=Residencial, C= Comercial), además se indicará el total de líneas de abonado (A+B+C).*
- *En el campo LINEAS DE SERVICIO se colocará el número de líneas que utiliza la empresa para su gestión o consumo propio.*
- *En el campo TERMINALES DE TELECOMUNCIACIONES DE USO PUBLICO se colocará el número de líneas con las que se presta el Servicio Final de Telecomunicaciones a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público".*

Conforme la definición del presente parámetro, la cantidad total de líneas principales en servicio son las líneas conectadas a abonados. Por tanto, dicha cantidad se obtiene del campo "total de líneas de abonado", campo ABONADOS, del formulario STF-RM-001.

Con las consideraciones expuestas, se obtienen los siguientes resultados:

AÑO 2016	Cantidad de averías efectivas reportadas	Cantidad de líneas principales en servicio	Porcentaje de averías efectivas reportadas
enero	46.671	2.145.315	2,1755%
febrero	39.156	2.104.341	1,8607%
marzo	41.904	2.101.595	1,9939%
abril	41.008	2.099.265	1,9534%
mayo	42.211	2.098.410	2,0116%
junio	36.734	2.095.797	1,7527%
julio	34.265	2.098.478	1,6329%
agosto	41.932	2.097.021	1,9996%
septiembre	39.767	2.093.851	1,8992%
octubre	39.156	2.085.414	1,8776%
noviembre	39.220	2.078.348	1,8871%
diciembre	39.334	2.072.889	1,8975%

Cuadro No. 7: Porcentaje de averías efectivas reportadas para CNT EP en el año 2016.

Del Cuadro No. 7, se encuentra que la operadora CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%, ***en los meses de enero y mayo de 2016****. En los restantes meses del año 2016, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido.*

(...)

7. CONCLUSIONES.

(...)

- *En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de*

Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%, ***en los meses de enero y mayo de 2016****. (...)*". (lo resaltado me corresponde)

1.3 ACTO DE APERTURA

El 14 de febrero 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-CZO2-2018-005, notificado a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP el 19 de febrero de 2018, conforme se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0194-M de 21 de febrero de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-005 se consideró en lo principal lo siguiente:

"*(...)Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-0005, de 02 de febrero de 2018, el área Jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:*

"*(...)* ***4.- ANÁLISIS JURÍDICO.-*** *El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de* ***ineludible cumplimiento****, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, su título habilitante, el Reglamento de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, y las resoluciones de índices o parámetros de calidad, vigentes; y, por otro lado, considerando, que mediante Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1297-M de 13 de noviembre de 2017, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, señaló que la Operadora de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en los meses de enero y mayo de 2016 (...)"*** *razones por las cuales no habría cumplido con lo dispuesto en las resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016; conducta con la cual además habría inobservado claras obligaciones establecidas en los numerales 3, y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en lo referente a los porcentajes de averías reportadas en los meses de enero y mayo de 2016, que como parámetro general señala un valor objetivo ≤ 2%, en tanto que el reporte del mes de enero de 2016 señala un porcentaje de 2, 1755%; y para el mes de mayo del mismo año se refleja un porcentaje de 2,0116%, por lo que de confirmarse la existencia del hecho señalado y la responsabilidad de la operadora en este, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 11 de su letra b), cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia.*

El parámetro señalado, Porcentaje de averías reportadas, afecta la calidad del servicio, por cuanto refleja el porcentaje de averías efectivas reportadas en un mes respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados); por lo que se deberá confirmar la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora,

lo cual deberá ser analizado y resuelto en el respectivo procedimiento administrativo sancionador."

En orden al antecedente, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los informes técnico y jurídico antes indicados, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en contra de su representada el presente Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción antes mencionada al presuntamente haber vulnerado las disposiciones antes citadas, infracción por la que de comprobarse su cometimiento sería sancionado conforme lo indicado anteriormente.

2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

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 contendidos. (...)*".

"***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 Nº 13 de miércoles 14 de junio de 2017

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

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

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

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

"***Artículo 10. Estructura Descriptiva***

(...) ***2. NIVEL DESCONCENTRADO***

2.1. PROCESO GOBERNANTE

(...)

I. Misión:

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

II. Responsable: *Coordinador/a Zonal.*

III. Atribuciones y responsabilidades:

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

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

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

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

III. Atribuciones y Responsabilidades:

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

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

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

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

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

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

"*(...)*

Disposiciones específicas:

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

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

"*(...)* ***Disposiciones específicas***

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

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

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

2.2 PROCEDIMIENTO:

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

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

2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

Para identificar la posible infracción y la sanción que correspondería, se debe considerar lo siguiente:

TÍTULO HABILITANTE.

En las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices se manifiesta: "(...)

ARTÍCULO 6: ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FINAL DE TELEFONIA FIJA.-

6.1 *La Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL. Los resultados de las mediciones realizadas por la Empresa Pública y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control mediante el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD). El sistema deberá actualizarse con una periodicidad de acuerdo a los términos establecidos entre la Empresa Pública y la SUPERTEL. (...)*

Artículo 25.- Incumplimientos y sanciones.

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

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

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

Art. 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.

(...)

28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...)".

NORMAS RELACIONADAS

"REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN".

Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).- *Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente:*

(...)

3. *Prestar los servicios concesionados o autorizados en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y* ***con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL.***

RESOLUCIONES ARCOTEL-2016-0144 Y 13-06-ARCOTEL-2016 PARA EL AÑO 2016 (ÍNDICES O PARÁMETROS DE CALIDAD).

Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016

(...)

Artículo 2.- *Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. (...)*

Artículo 3.- *Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija deberán ajustar y acondicionar sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes de los indicadores 1.8 "Gestión de red Destino Telefonía, 1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano" y 1.10 "Tiempo de instalación" hasta el 31 de marzo del 2016; inmediatamente después serán evaluados de acuerdo a lo dispuesto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.* ***El resto de índices de calidad serán considerados como parte de la evaluación global 2016****; la evaluación para los índices 1.8, 1.9 y 1.10 será considerada desde el mes de abril a diciembre del 2016. (...)"*

Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016

(...)

Artículo 2.- *Ratificar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A. LINKOTEL S.A. Y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A, aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016 (...)*

Artículo 3.- *Considerando la fecha de aprobación de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la fecha de emisión de la presente resolución ratificatoria y reformatoria, se dispone que las mediciones de los parámetros modificados tendrán el carácter informativo, respecto de las mediciones o evaluaciones correspondientes al año 2016; los demás parámetros constantes en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y que no han sido modificados, se evaluarán conforme la citada resolución. (...)"*

3.1. PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

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

"Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.

(...)

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

11. El incumplimiento de los valores objetivos de ***los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones****.". (Lo resaltado me pertenece).*

"**Art. 121.- Clases.**

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

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

Art. 122.- Monto de referencia.

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

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

"***Artículo 130.- Atenuantes.-***

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

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

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

"***Artículo 131.- Agravantes.-***

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

1. *La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.*
2. *La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.*
3. *El carácter continuado de la conducta infractora."*

3. ANÁLISIS DE FONDO:

3.1 CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, contestó al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-005, mediante Oficio No. 20180164, de 12 de marzo de 2018, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E de la misma fecha;

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

(...)

1. ***ANÁLISIS DEL ACTO DE APERTURA No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005***

Revisado el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realiza la siguiente defensa:

1.1 CONSIDERACIONES JURÍDICAS,

• DEBIDO PROCESO

El artículo 76 numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador señala:

*"En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, **se asegurará e/ derecho al debido proceso** que incluirá las siguientes garantas básicas:*

1. ***Corresponde a toda autoridad administrativa** o judicial garantizar **el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes***
(Lo subrayado y resaltado me pertenece)

El debido proceso es una garantía básica que señala la Constitución de la República del Ecuador, y por ende es aplicable a todas las instituciones administrativas como judiciales. Dicho de otra manera, el debido proceso es aquel que satisface todos los requerimientos, condiciones y exigencias necesarias para garantizar la efectividad del derecho material.

*En el procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005, se puede observar que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha incurrido en una violación de derechos **CONSTITUCIONALES** al debido proceso, al no cumplir con los plazos establecidos en la Resolución ARCOTEL-2015-0694 para el inicio del procedimiento administrativo sancionador.*

El artículo 20 del Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitido por la misma Administración dispuso lo siguiente:

"Los informes jurídicos y proyectos del Acto de Apertura se deben remitir a la autoridad correspondiente de los Organismos Desconcentrados, ***dentro de los veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haber recibido de manera oficial el informe técnico****"*

(Lo subrayado y resaltado me pertenece)

Al caso concreto que corresponde el análisis, se ha observado que mediante memorando No. ARCOTEL-CZ02-2017-1297-M de 13 de noviembre de 2017, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 conoció el informe de control técnico IT-CZ02- 2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, y conforme el artículo 20 del Instructivo de procedimiento administrativo el área jurídica tenía 20 días para remitir al Coordinador Zonal 2, el informe Jurídico ARCOTEL -JCZ02-AA-2018-0005 para el inicio del Acto de Apertura. Actuaciones que no se realizaron dentro del plazo señalado, toda vez que el informe jurídico es de fecha 2 de febrero de 2018, es decir que el informe jurídico tardó ***36 días*** *para remitirse al Coordinador Zonal 2 para que inicie y notifique el Acto de Apertura.*

Lo expuesto, determina que la Coordinación Zonal 2 no respeta los plazos señalados en su propio instructivo, lo cual constituye una violación al debido proceso y al principio de legalidad que deben contener los actos administrativos.

Al respecto del principio de legalidad la doctrina ha señalado lo siguiente:

"El principio de legalidad postula la primacía jurídica de la Constitución y la Ley en sentido material; es decir, la sumisión total de la acción administrativa a lo que se ha denominado el "bloque de legalidad". Se insiste, por tanto, en que esta institución no incluye sólo la Constitución y las leyes formales emanadas del órgano legislativo, ***sino también aquellas disposiciones que, dictadas por el propio Poder ejecutivo,*** *vinculan la Administración en su actuación concreta, en virtud del principio de la jerarquía de las normas» (p.18).1*

(lo subrayado y resaltado me pertenece)

Parafraseando al autor, se entiende que no solo la Constitución y la ley manda prohíbe o permite, sino también las disposiciones emitidas por las Autoridades del Poder Ejecutivo, en este caso la Coordinación Zonal 2 debe cumplir con el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, por cuanto ha sido emitido por su propia entidad (ARCOTEL).

El artículo 82 de la Constitución al tratar sobre la seguridad jurídica señala:

"El derecho a la seguridad Jurídica se fundamenta en el respecto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes."

En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEl-CZ02-2018-0005, la Coordinación Zonal 2 no brinda seguridad jurídica al no aplicar el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador conforme lo determina el mismo, sino que lo desconoce totalmente para el inicio de Actos de Apertura, lo cual afecta a la seguridad con la que nace el acto administrativo.

La legalidad de los actos administrativos se efectúan con el cumplimiento de las disposiciones legales establecidas en la Constitución y la Ley, así lo ha determinado el artículo 2262 de la Constitución, por tanto CNT EP rechaza el inicio del procedimiento administrativo sancionador por no haberse cumplido las garantías básicas del debido proceso.

FALTA DE MOTIVACIÓN

El artículo 76 numeral 7 literal 1) señala:

1) 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.*

(Lo subrayado y en negrilla me pertenece)

La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el análisis del informe IT-CZ02-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, se ha basado en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13- 06-ARCOTEL-2016 para el año 2016, concluyéndose del informe lo siguiente:

.. 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%, ***en los meses de enero y mayo de 2016****..."*

(Lo subrayado yen negrilla me pertenece)

Al respecto de las mediciones realizadas para el año 2016, me permito indicar que la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, tiene vigencia a partir de su expedición es decir desde el 14 de febrero en adelante, lo cual se sustenta en el artículo 6 y 7 del Código Civil que dice:

"Art. 6.- La ley entrará en vigencia a partir de su promulgación en el Registro Oficial y por ende será obligatoria y se entenderá conocida de todos desde entonces.

Art. 7. - La ley no dispone sino para lo venidero: no tiene efecto retroactivo..."

En el procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-201 8-0005, la Coordinación Zonal 2, en su informe técnico señala que la CNT EP no alcanza el valor objetivo del parámetro 1.7 porcentaje de averías reportadas, de acuerdo al cuadro expuesto en el Acto de Apertura:

AÑO 2016	Cantidad de averías efectivas reportadas	Cantidad de líneas principales en servicio	Porcentaje de averías efectivas reportadas
enero	**46.671**	**2.145.315**	**2,1755%**
febrero	39.156	2.104.341	1,8607%
marzo	41.904	2.101.595	1,9939%
abril	41.008	2.099.265	1,9534%

mayo	42.211	2.098.410	2,0116%
junio	36.734	2.095.797	1,7527%
julio	34.265	2.098.478	1,6329%
agosto	41.932	2.097.021	1,9996%
septiembre	39.767	2.093.851	1,8992%
octubre	39.156	2.085.414	1,8776%
noviembre	39.220	2.078.348	1,8871%
diciembre	39.334	2.072.889	1,8975%

Como se observa en el anterior cuadro, el mes en el que se presume el incumplimiento de la CNT EP, en el parámetro de calidad 1.7 porcentaje de averías reportadas, sería el mes de ***enero de 2016****, sin embargo cabe indicar en este punto, que la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, fue expedida un mes posterior a la fecha de la valoración del parámetro de calidad, lo cual se explica que para el mes de enero las mediciones de Índices de calidad no estaban reguladas por lo tanto no cabe que a la CNT EP se le pretenda sancionar por un hecho que a la fecha no estaba tipificado como incumplimiento administrativo.*

La Constitución respecto a lo indicado señala en su artículo 76 numeral 33 que nadie podrá ser sancionado por un acto que a la fecha no se encuentre tipificado como infracción administrativa, y para el caso en concreto que corresponde la Coordinación Zonal 2, ha procedido a levantar un informe técnico sin la debida motivación al indicar que la CNT EP presuntamente no cumple el parámetro de calidad del mes de enero de 2016.

Adicionalmente en la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, en el anexo 3 del parámetro de calidad 1.7 porcentaje de averías reportadas señala en su parte final lo siguiente:

> *"****Adicionalmente, de conformidad con la Resolución 256-08-CONATEL-2008, total calculado mensual*** *y entregado semestralmente hasta el 31 de enero (reporte correspondiente al período julio – diciembre del año inmediato anterior) y hasta el 31 de julio de cada año (reporte correspondiente al período enero a junio)" (…)*

La CNT EP procedió a revisar la Resolución No. 256-08-CONATEL-2008, la cual se cita en el parámetro de averías reportadas, a fin de revisar la forma de medición del cálculo mensual que aplica para este parámetro, determinando que la Resolución a la cual se refiere no guarda relación con parámetros de calidad, sino que aprueba el "Sistema Tipo de Recepción y Trámite de Quejas y recuperación de fallas (Anexo 1) y el formato SNT-T-QF-001 (Anexo 2), lo cual no guarda relación con lo señalado en la ficha, por tanto la motivación en el Acto de Apertura no es clara, toda vez que la propia ARCOTEL no tiene congruencia con sus Resoluciones, como prueba de lo indicado se adjunta copia simple de la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

La motivación de los Actos Administrativos son garantías de protección al administrado, pues no es un requisito formal el establecer resoluciones y no ampararse en ellas como lo hace la Coordinación Zonal 2, sino que la motivación es un requisito sustancial en el acto administrativo, por tanto en el Procedimiento Administrativo Sancionador no existe

una motivación adecuada, lada vez que se ha indicado que las resoluciones citadas no sustentan de manera motivada el Acto de Apertura notificado a la CNT EP.

Normativamente el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE, respecto de la motivación establece Jo siguiente:

> *Art. 122.- Motivación.*
>
> *1. La motivación de los actos que pongan fin a los procedimientos se realizará de conformidad con lo que dispone la Constitución y la ley y la normativa aplicable.* ***La falta de motivación entendida ésta como la enunciación de las normas y de los hechos particulares, así como la relación coherente entre éstas y aquellos produce la nulidad absoluta del acto administrativo o resolución****. El acto deberá ajustarse a lo dispuesto en el Reglamento para el Control de la Discrecionalidad de los Actos de la Administración Pública.*
>
> *(Lo subrayado y en negrilla me pertenece)*

En base a lo expuesto, dadas las inconsistencias de la Resolución No. ARCOTEL- 2016-0144 de 13 de febrero de 2016, y del Anexo 3 Porcentaje de Averías reportadas; y, normativa relacionada a los actos administrativos, la CNT EP considera que el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005, no se encuentra debidamente motivado conforme a las garantías básicas establecidas en la Constitución, por lo tanto la Coordinación Zonal 2 deberá declarar la nulidad del Acto y proceder con el Archivo correspondiente.

Finalmente se solicita a la Coordinación Zonal 2, se tome en consideración todas las actuaciones jurídicas expuestas en la presente contestación, puesto que en anteriores contestaciones que ha realizado la CNT EP, no se ha valorado la parte jurídica y únicamente se ha hecho énfasis en el análisis técnico de las infracciones, se le recuerda a la Administración que el Acto de Apertura no debe ser analizado únicamente en su parte técnica, sino también en su argumentación jurídica, toda vez que el no hacerlo viola derechos constitucionales del debido proceso.

No obstante de lo señalado y de seguir la Coordinación Zonal 2 valorando más los hechos técnicos que los argumentos jurídicos, en los cuales se expone las inconsistencias del proceso, la CNT EP procederá por optar por la vía constitucional a fin de que se analice y declare que existe una violación a los derechos constitucionales como lo es el debido proceso establecido en el artículo 76 de la Carta Fundamental, por lo que solicito que se tenga en cuenta en el presente procedimiento administrativo los fundamentos jurídicos.

Conclusiones

- *En el Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha determinado que existe violación a derechos Constitucionales establecidos en el artículo 76 de la Constitución de la República, por lo que cabe la nulidad y el archivo del Acto de Apertura iniciado en contra de la CNT EP.*

- *La motivación del Procedimiento Administrativo Sancionador, ha sido en base a Resoluciones que no tenían vigencia ni validez para ser aplicadas a la fecha de la presunta infracción por tanto no procede que CNT EP sea sancionada por hechos no contemplados en la norma a la fecha de la supuesta infracción.*

- *La Coordinación Zonal 2 deberá analizar todas las consideraciones jurídicas expuestas en la presente contestación, toda vez que las mismas justifican las violaciones en las que incurre la administración al emitir el Acto de Apertura.*

1.2 CONSIDERACIONES TÉCNICAS:

• ANÁLISIS DE AVERÍAS TÉCNICAS EN EL MES DE ENERO DE 2016.

Con relación al procedimiento administrativo sancionador N° ARCOTEL·CZ02-2018-0005, en el cual la ARCOTEL indica que la CNT EP no alcanzó el debido valor objetivo en el mes de enero de 2016, se señala que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó un análisis técnico del índice de calidad Porcentaje de averías reportadas" como sustento al valor alcanzado en el mes de enero del año 2016, de lo cual se desprende lo siguiente:

Con relación a los factores externos que influyen en el cumplimiento de índices de calidad, es pertinente señalar sobre los casos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito establecido en las Condiciones Generales para la Prestación de los servicios de Telecomunicaciones suscrita a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones· CNT EP, que se detalla a continuación:

> *"... 10.2* ***En el caso de existir situaciones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los Índices de Calidad****. la Empresa Pública deberá notificar a la SUPERTEL de acuerdo con lo descrito en los Anexos correspondientes..."*
>
> *(La negrita, cursiva y subrayado me pertenece)*

Con lo transcrito y una vez revisado y analizado el procedimiento administrativo sancionador N° CZ02-2016-0005, dentro de su análisis que realiza la ARCOTEL, omite lo establecido en el título habilitante a favor de la Empresa Pública, es decir que el regulador no consideró los escenarios naturales presentados durante el mes de enero del año 2016, mismos que son eventos naturales que la CNT EP no puede predecir y que por defecto al ser de conocimiento público debieron ser preliminarmente considerados y analizados por la ARCOTEL previo a emitir el procedimiento administrativo sancionador.

Ante lo indicado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP a continuación señala los eventos naturales suscitados en el mes de enero del año 2016, que se insiste, debieron ser previamente considerados por la ARCOTEL:

Análisis del mes de Enero

En el territorio ecuatoriano conforme a los estudios de los organismos especializados en riesgos y meteorología, desde el mes de noviembre 2015 se tuvo el impacto de alteraciones mayores a las normales en cuanto a niveles de lluvia, tal es el caso que con fecha 18 de Noviembre de 2015, el Presidente de la Republica Rafael Correa Delgado, emite el decreto 833 (Anexo 1)

(...)

Con estos antecedentes, basados en hechos e informes técnicos de los organismos gubernamentales especializados, y mediante el registro noticioso sobre las afectaciones climáticas a causas de las lluvias extremas a nivel nacional (Anexo 2) se confirma que en el mes de enero existió la afectación externa a las operaciones y gestión que efectúa la CNT EP, incrementando la cantidad de al/erras reportadas, razón por la cual se llegó a un valor del indicador porcentaje de averías reportadas de 2.16% (meta: 2%), lo cual refleja la situación crítica que vivió el país en el mes de Enero 2016.

Cabe indicar que técnicamente es imposible atribuir una avería de la red de cobre a un evento climático específico, ya que el efecto del clima húmedo y las lluvias van degradando progresivamente los elementos pertenecientes a la red de cobre (filtraciones, sulfatación, humedad) que genera progresivamente ruido en las líneas, bajo aislamiento entre hilos y tierra, que percibe el usuario; es por este motivo que no se puede identificar las averías de telefonía fija individuales o específicas que pueden ser excluidas a causa de un evento externo por condiciones climáticas como es el incremento de lluvias, siendo este el efecto observable para el incremento de averías, lo cual se puede evidenciar en la siguiente tabla en la que se muestra las provincias y el incremento de averías que se tuvo en enero 2016 con respecto al mes de Octubre 2015, antes del decreto de emergencia por afectación del fenómeno del niño.

(...)

En base a lo antes indicado queda constancia que existe concordancia entre lo reportado y lo sucedido en el país, durante el mes de enero 2016, con el respectivo sustento de conocimiento nacional y técnico que impidió cumplir con la meta del indicador, por lo que realizando un cálculo del porcentaje de averías excluyendo los reportes de la provincia de Guayas, que fue la de mayor afectación, se tendría un resultado ***de 1.96%*** *resultado de realizar el siguiente cálculo (46671 -4488)/2145315.*

Por lo tanto, la CNT EP en base a las argumentaciones descritas en los párrafos anteriores, no puede controlar eventos naturales, que impiden el cumplimiento de los Índices de Calidad.

• ANÁLISIS DE LA METODOLOGÍA DE MEDICIÓN CONSIDERADA POR ARCOTEL.

En el informe técnico IT-CZO2-2017-0992 se señala lo siguiente:

"5.7 PARAMETRO 1.7 PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS

La definición indica que este parámetro corresponde al "porcentaje de averías en un mes que fueron reportadas, ***con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados****}"*

(La negrita, cursiva y subrayado me pertenece)

Se procesa la información fuente de averías que CNT EP mantiene disponible en su SAAD para el reporte del parámetro 1.7.

La cantidad de líneas principales en servicio se obtiene de los reportes de "CANTIDAD TOTAL DE LÍNEAS INSTALADAS", *que constan en los denominados "FORMULARIO STF-RM-001 para cada uno de los meses del año 2016 y que también están disponibles en el SAAD de CNT EP.*

El instructivo de los formatos de registro de información para los formularios STF-RM-001 *(Anexo del numeral 5, parámetro 1.7) empleados por la CNT EP, establece entre otros aspectos, los siguientes:*

- *"En el campo TOTAL ABONADOS + LS + TTUP se colocará la suma de Líneas de Abonados + Líneas de Servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.*

- *En el campo ABONADOS se desglosará el número de líneas de abonado (A=popular, B=Residencial, C= Comercial), además se indicará el total de líneas de abonado (A+B+C).*

- *En el campo LINEAS DE SERVICIO se colocará el número de líneas que utiliza la empresa para su gestión o consumo propio.*

- *En el campo TERMINALES DE TELECOMUNCIACIONES DE USO PUBLICO se colocará el número de líneas con las que se presta el Servicio Final de Telecomunicaciones a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público".*

Conforme la definición del presente parámetro, ***la cantidad total de líneas principales en servicio son las líneas conectadas a abonados****. Por tanto, dicha cantidad se obtiene del campo ·total de líneas de abonado·, campo ABONADOS, del formulario STF-RM-001.*

Con las consideraciones expuestas, se obtienen los siguientes resultados:

(...)

- ***Análisis y sustento de la CNT EP***

Mediante Resolución No. ARCOTEL -201 6-144 de 13 de febrero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobó los Índices de calidad que serían aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras de servicio de telefonía fija, misma que entró en vigencia y rige desde la fecha de expedición, esto es el 13 de febrero de 2016.

En el Anexo 3 de la citada Resolución, se establece la metodología para el cálculo del parámetro denominado ·Porcentaje de averías reportadas, la cual indica lo siguiente:

·Cálculo para obtener el índice:
%AR = AR/LP x100
Donde:
%AR: Porcentaje de averías efectivas reportadas.
AR: Total de averías efectivas reportadas en el mes.
LP: ***Total de líneas principales en servicio en el mes****. "*

(La negrita, cursiva y subrayado me pertenece)

De lo expuesto anteriormente se deprende que, para el cálculo del parámetro "Porcentaje de averías reportadas" se debe considerar el ***Total de líneas principales en servicio en el mes****.*

En el Instructivo de "Formatos de registro de información" (Anexo 3) establecido por la

ARCOTEL para la entrega de tos reportes periódicos, entre los que consta el formulario STFRM-001 (anexo del numeral 5, parámetro 1.7), se establece entre otras definiciones las siguientes:

"En el campo TOTAL ABONADOS + LS + TTUP se colocará la suma de Líneas de Abonados + Líneas de Servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.

En el campo ABONADOS se desglosará el número de líneas de abonado según categorización como ejemplo (A=popular, B= Residencial, C= Comercial) además se indicará el total de líneas de abonados (A+B+C).

En el campo LINEAS DE SERVICIO se colocará el número de líneas por categoría que utiliza la empresa para su gestión consumo propio."

En el campo TERMINALES DE TELECOMUNCIACIONES DE USO PUBLICO se colocará el número de líneas con las que se presta el Servicio Final de Telecomunicaciones a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.

(..)

CUADRO RESUMEN:

Este cuadro se refiere a un resumen de lo reportado en el cuadro principal, discriminado por provincias.

• ***En el campo LINEAS PRINCIPALES se debe colocar el número total de líneas (líneas de abonado" líneas de servicio" Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público).*** *(La negrita, cursiva y subrayado me pertenece)*

Conclusiones

• *El cálculo realizado por la CNT EP para el indicador de calidad porcentaje de averías reportadas, está conforme a las disposiciones y lineamientos emitidos por la propia ARCOTEL, por lo que el cambio unilateral realizado en el análisis de la ARCOTEL que motiva el proceso sancionatorio, no tiene sustento basado en documentación formal y por lo tanto invalida el mencionado proceso sancionatorio.*

• *Existen los sustentos técnicos y documentación formal de parte de los organismos especializados en riesgos y meteorología, y tos registros noticiosos, que sustentan que en el mes de Enero 2016 existió un afectación anormal del clima en gran parte del territorio nacional, que conllevó a emitir decretos de emergencia por parte de la Presidencia de la República, hechos que son de conocimiento público y de aplicación para todas las entidades gubernamentales.*

• *Se ha verificado y sustentado, que en el mes de Enero 2016, existieron factores externos de fuerza mayor y que la afectación de estos factores sobre los servicios de telefonía fija de la CNT no es puntual o específica para una avería reportada, sino que el efecto global de lluvias y humedad genera el incremento de averías, motivo por el cual no es factible excluir de manera individual las averías reportadas, caso contra rio se debería excluir de manera global todo el incremento por los efectos climáticos.*

• La CNT EP, ha demostrado que eventos naturales que no se encuentran bajo el control de la Empresa Pública han provocado un presunto incumplimiento del parámetros de calidad denominado ·Porcentaje de Averías Reportadas· del servicio de telefonía fija, en el mes de enero de 2018.
• La metodología de medición aplicada por la ARCOTEL para el cálculo del parámetro denominado "Porcentaje de Averías Reportadas· durante el 2016, detallada en el Informe Técnico No. IT-CZ02-2017-0992, el cual sirvió de base para el levantamiento del Acto de Apertura del Procedimiento Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005, no se encuentra conforme lo establecido en el Anexo 3 de la Resolución No: ARCOTEL-2016-0144, y a las definiciones establecidas en el instructivo de "Formatos de registro de información"; lo cual es una evidente violación a la normativa establecida.

1.3 CONSIDERACIONES DE LA MEDICIÓN ANUAL DE LOS INDICES DE CALIDAD:

Sin perjuicio de lo señalado en los anteriores argumentos, la CNT EP se permite señalar que cumple con los índices de calidad establecidos por el Regulador, toda vez que el título habilitante de la Empresa Pública indica que los Índices de calidad serán controlados anualmente por la ARCOTEL.

Esto, toda vez que en base a las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, suscritas a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el Anexo A sobre las Condiciones Específicas para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, en su artículo 6, numeral 6,4 se señala que:

"... El cumplimiento de los índices de calidad será controlado ***anualmente*** *por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento..."*

De lo mencionado, me permito señalar que si bien los índices de calidad emitidos en por la ARCOTEL mediante la Resolución No. ARCOTEl-2016-0144, se indican que el parámetro de calidad "Porcentaje de Averías Reportadas" se mide de forma mensual, aclarando que se trata únicamente de la medición, pues el título habilitante suscrito a favor de la CNT EP, señala que el control será realizado anualmente; lo cual corresponde a la metodología de control que venía aplicando el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en los anteriores años, cuando verificaba el cumplimiento de los índices de calidad del servicio de telefonía fija por parte de la CNT EP con el alcance de valores objetivos anuales, metodología que no ha sido modificada; tal como se detalla a continuación".

(...)

V.- PETICIÓN CONCRETA

Por todos los argumentos expuestos con claridad, y en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales señaladas con absoluta objetividad y precisión, se solicita a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda ***a declarar la nulidad y el archivo del Acto de Apertura N° ARCOTEL-CZ02-2018-0005, toda vez que****:*

• A enero de 2016 la ARCOTEL no había regulado jurídicamente la medición de índices de calidad para el 2016, por tanto no existía norma previa que tipifique la infracción como norma administrativa.

• La Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, es vigente desde el día siguiente de su expedición y no tiene efecto retroactivo para pretender sancionar a la CNT EP por un presunto incumplimiento del mes de enero.

• Se ha demostrado en el Procedimiento Administrativo Sancionador, que existen violaciones a derechos constitucionales los cuales producen efectos jurídicos como la nulidad del Acto Administrativo, toda vez que no se han dado cumplimiento a los plazos establecidos en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, y su motivación ha sido fundamentada en normas que no guardan relación con los parámetros de calidad.

• La CNT EP, ha demostrado que eventos naturales que no se encuentran bajo el control de la Empresa Pública han impedido el cumplimiento de los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija en el mes de enero de 2016.

• La ARCOTEL dentro del análisis detallado en el Informe Técnico No. IT-CZ02-2017-0992, para el parámetro denominado ' Porcentaje de Averías Reportadas· no consideró lo establecido en el Anexo 3 de la Resolución No. ARCOTEI-2016-0144, as! como las definiciones establecidas en el Instructivo de "Formatos de registro de información", expedidos por el propio Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

• La ARCOTEL, midió 105 parámetros de [índices de calidad de manera mensual, sin considerar lo señalado en el Título Habilitante del Anexo A sobre las Condiciones Específicas para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, en el cual señala que su medición será de manera anual, y como el propio Organismo de Regulación y Control de Telecomunicaciones aplicaba en los anteriores años, de lo cual incluso existió sanciones en contra de la CNT EP, en las cuales se asignó valorizaciones anuales".

3.2 PRUEBAS:

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

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

PRUEBAS DE CARGO

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

1. Informe No. IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1297-M de 13 de noviembre de 2017.

2. Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-005 de 14 de febrero de 2018.

3. La razón de Notificación.

PRUEBAS DE DESCARGO

1. Los alegatos y descargos que el SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, presenta dentro del escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-005 de 14 de febrero de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante oficio No. 20180164, ingresado con registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E de 12 de marzo de 2018;

2. Alegatos verbales esgrimidos en la Audiencia, llevada a cabo el día 26 de marzo de 2018, a las 11H00 en las instalaciones de la coordinación Zonal 2; y,

3. Los contenidos de:

   - Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, con su anexo "porcentaje de averías reportadas";
   - Resolución 256-08-CONATEL-2018 de 13 de mayo de 2018; con sus anexos 1, 2 y 3;
   - Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010;
   - Boleta Única No. DJT-2012-0062;
   - Informe Técnico No. n -DPS-2011-297;
   - Resolución No. 5T-2012-0180;
   - Resolución No, TEI-132-07-CONATEL-2013;
   - Boleta Única No. DJT-2014-0186;
   - Informe Técnico No. IT-05T-2014-0103; y,
   - Resolución No. 5T-2014-0511

3.3 MOTIVACIÓN:

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

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-06, remitido al área jurídica con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0475-M de 23 de abril de 2018, realizó el análisis de la contestación y alegatos actuados por el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-005; en lo principal dicho análisis manifiesta:

"*(...)*

2. OBJETIVO

Analizar en el ámbito técnico los alegatos, descargos y pruebas presentadas por la operadora (prestador) del servicio de telefonía fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-005.

3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS (CONTESTACIÓN, ALEGATOS Y PRUEBAS).

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-005.

El prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E presentó el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005.

Las secciones de dicho documento relacionadas al hecho técnico identificado en el citado Acto, que la CNT EP manifiesta, se transcriben únicamente en lo pertinente y enseguida se analizan por partes en los numerales siguientes.

3.1.1 Parte 1.

En las páginas 11, 12, 13, 14 y 15, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"1.2 CONSIDERACIONES TÉCNICAS:

• ANÁLISIS DE AVERIAS TÉCNICAS EN EL MES DE ENERO DE 2016.

Con relación al procedimiento administrativo sancionador N° ARCOTEL-CZ02-2018-0005, en el cual la ARCOTEL indica que la CNT EP no alcanzó el debido valor objetivo en el mes de enero de 2016, se señala que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realizó un análisis técnico del índice de calidad "Porcentaje de averías reportadas" como sustento al valor alcanzado en el mes de enero del año 2016, de lo cual se desprende lo siguiente:

Con relación a los factores externos que influyen en el cumplimiento de índices de calidad, es pertinente señalar sobre los casos de Fuerza Mayor o Caso Fortuito establecido en las Condiciones Generales para la Prestación de los servicios de Telecomunicaciones suscrita a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, que se detalla a continuación:

"... 10.2 <u>En el caso de existir situaciones de Fuerza Mayor o Caso Fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de Calidad,</u> la Empresa Pública deberá notificar a la SUPERTEL de acuerdo con lo descrito en los Anexos correspondientes..." (...)

Con lo transcrito y una vez revisado y analizado el procedimiento administrativo sancionador N° CZ02-2018-0005, dentro de su análisis que rea liza la ARCOTEL, omite lo establecido en el título habilitante a favor de la Empresa Pública, es decir que el regulador no consideró los escenarios naturales presentados durante el mes de enero del año 2016, mismos que son eventos naturales que la CNT EP no puede predecir y que por defecto al ser de conocimiento público debieron ser preliminarmente

considerados y analizados por la ARCOTEL previo a emitir el procedimiento administrativo sancionador.

Ante lo indicado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP a continuación señala los eventos naturales suscitados en el mes de enero del año 2016, que se insiste, debieron ser previamente considerados por la ARCOTEL:

[...]

Con estos antecedentes, basados en hechos e informes técnicos de los organismos gubernamentales especializados, y mediante el registro noticioso sobre las afectaciones climáticas a causas de las lluvias extremas a nivel nacional (Anexo 2) se confirma que en el mes de Enero existió la afectación externa a las operaciones y gestión que efectúa la CNT EP, incrementando la cantidad de averías reportadas, razón por la cual se llegó a un valor del indicador porcentaje de averías reportadas de 2.16% (meta: 2%), lo cual refleja la situación crítica que vivió el país en el mes de Enero 2016.
Cabe indicar que técnicamente es imposible atribuir una avería de la red de cobre a un evento climático especifico, ya que el efecto del clima húmedo y las lluvias van degradando progresivamente los elementos pertenecientes a la red de cobre (filtraciones, sulfatación, humedad) que genera progresivamente ruido en las líneas, bajo aislamiento entre hilos y tierra, que percibe el usuario, es por este motivo que no se puede identificar las averías de telefonía fija individuales o específicas que pueden ser excluidas a causa de un evento externo por condiciones climáticas como es el incremento de lluvias, siendo este el efecto observable para el incremento de averías, lo cual se puede evidenciar en la siguiente tabla en la que se muestra las provincias y el incremento de averías que se tuvo en enero 2016 con respecto al mes de Octubre 2015, antes del decreto de emergencia por afectación del fenómeno del niño.

[...]

En base a lo antes indicado queda constancia que existe concordancia entre lo reportado y lo sucedido en el país, durante el mes de enero 2016, con el respectivo sustento de conocimiento nacional y técnico que impidió cumplir con la meta del indicador, por lo que realizando un cálculo del porcentaje de averías excluyendo los reportes de la provincia de Guayas, que fue la de mayor afectación, se tendría un resultado de 1.96% resultado de realizar el siguiente cálculo (46671-4488)/2145315

Por lo tanto, la CNT EP en base a las argumentaciones descritas en los párrafos anteriores, no puede controlar eventos naturales, que impiden el cumplimiento de los Índices de Calidad".

Análisis de la Parte 1.

La Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 con la cual se aprobaron los índices de calidad aplicables a partir del año 2016 para la prestadora del servicio de telefonía fija CNT EP, indica en el Artículo 4, lo siguiente:

"*En caso de existir situaciones de fuerza mayor o caso fortuito, que no permitan el cumplimiento de todo o en parte de uno o varios de los índices de calidad, sea de forma mensual o anual, a nivel nacional o en una zona específica, el prestador deberá notificar en los cinco primeros días de cada mes y previo la publicación de los indicadores mensuales del mes inmediatamente anterior, los incidentes presentados con los justificativos respectivos y la petición concreta de la exclusión de los datos en el cálculo*

del índice donde se suscitó el inconveniente, a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que tal evento, sea calificado y aceptado por ésta. (...)"

Es decir, la operadora debió solicitar a la ARCOTEL la aceptación de exclusión de los eventos que consideraba como de fuerza mayor o caso fortuito con sus respectivos justificativos, oportunamente.

La información presentada y publicada por la operadora CNT EP en su SAAD, fue revisada desde el 15 de agosto de 2017 (conforme se indica en el informe No. IT-CZO2-2017-0992), esto es, en fecha muy posterior a enero de 2016 y a la finalización del año 2016.

Además, no se encontró para la elaboración del informe No. IT-CZO2-2017-0992 y tampoco se encuentra en la presente contestación, evidencia de la solicitud de exclusión, realizada por parte de la operadora y tampoco de la aceptación por parte de la ARCOTEL para el servicio y período de análisis (enero 2016).

En el informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0992, que sirvió de base para el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, constan los resultados y análisis de la información presente y disponible en el SAAD de la operadora CNT EP al 15 de agosto de 2017.

3.1.2 Parte 2.

En las páginas 16 y 17, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"*ANÁLISIS DE LA METODOLOGIA DE MEDICIÓN CONSIDERADA POR ARCOTEL.*

[...]

- Análisis y sustento de la CNT EP

Mediante Resolución No. ARCOTEL-2016-144 de 13 de febrero de 2016, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones aprobó los Índices de calidad que serían aplicables a partir del ario 2016 para las prestadoras de servicio de telefonía fija, misma que entró en vigencia y rige desde la fecha de expedición, esto es el 13 de febrero de 2016.

En el Anexo 3 de la citada Resolución, se establece la metodología para el cálculo del parámetro denominado "Porcentaje de averías reportadas", la cual indica lo siguiente:

"Cálculo para obtener el índice:
%AR=AR/LPx100
Dónde:
%AR: Porcentaje de averías efectivas reportadas.
AR: Total de *averías efectivas reportadas en el mes.*
LP: Total de líneas principales en servicio en *el mes.*" (...)

De lo expuesto anteriormente se deprende que, para el cálculo del parámetro "Porcentaje de averías reportadas" se debe considerar el Total de líneas principales en servicio en el mes".

Análisis de la Parte 2.

La Resolución ARCOTEL-2016-0144, define al PARÁMETRO 1.7, PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, como el "*porcentaje de averías efectivas en un mes que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados)*".

Además de lo señalado por la operadora, en la "*Metodología de medición*" del parámetro 1.7 se indica: "*Tamaño de la muestra*" – "*Todas las averías efectivas reportadas por los abonados durante el período de medición*".

La operadora únicamente hace referencia a la variable "LP" del parámetro; no contempla todo el detalle del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, donde conforme se transcribe en los párrafos precedentes, la definición señala que el cálculo se realizará sobre el total de líneas conectadas a abonados. Tampoco observa que el tamaño de la muestra corresponde a las averías efectivas reportadas por abonados.

Tomando en cuenta los demás aspectos del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, la cantidad total de líneas principales en servicio son las líneas conectadas a abonados y, este es el valor a considerar para el cálculo del porcentaje de averías efectivas reportadas en el mes.

3.1.3 Parte 3.

En las páginas 17 y 18, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"En el Instructivo de "Formatos de registro de información" (Anexo 3) establecido por la ARCOTEL para la entrega de los reportes periódicos, entre los que consta el formulario STF-RM-001 (anexo del numeral 5, parámetro 1.7), se establece entre otras definiciones las siguientes:

"En el campo TOTAL ABONADOS + LS + TTUP se colocará la suma de Líneas de Abonados + Líneas de Servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.

En el campo ABONADOS se desglosará el número de líneas de abonado según categorización como ejemplo (A=popular, B= Residencial, C= Comercial), además se indicará el total de líneas de abonados (A +B+C).

En el campo LINEAS DE SERVICIO se colocará el número de líneas por categoría que utiliza la empresa para su gestión, consumo propio."

En el campo TERMINALES DE TELECOMUNCIACIONES DE USO PUBLICO se colocará el número de líneas con las que se presta el Servicio Final de Telecomunicaciones a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.

(...)

CUADRO RESUMEN:
Este cuadro se refiere a un resumen de lo reportado en el cuadro principal, discriminado por provincias.

En el campo LINEAS PRINCIPALES se debe colocar el número total de líneas (líneas de abonado + líneas de servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público).
(...)

FORMATO STF-RM-001
CANTIDAD TOTAL DE LINEAS INSTALADAS

OPERADOR
PERIODO DEL REPORTE (MES)
FECHA DEL REPORTE

REGISTRO E INFORME

Formulario STF-RM-001

Por lo que conforme al formulario STF-RM-001 podemos indicar que el total de líneas principales en servicio corresponden a la sumatoria del número total de líneas (líneas de abonado, más líneas de servicio, más Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público; dato que fue utilizado para el cálculo porcentaje de averías reportadas por la CNT EP."

Análisis de la Parte 3.

La operadora menciona que el valor a utilizar en el cálculo del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS es la sumatoria del total de líneas de abonado, de líneas de servicio y de terminales de uso público.

La operadora no menciona que la definición del parámetro establece que el cálculo debe realizarse sobre el total de "*líneas conectadas a abonados*"; tampoco manifiesta que el tamaño de la muestra del parámetro establece que se deben considerar "*todas las averías efectivas reportadas por los abonados durante el período de medición*".

Además, se debe mencionar lo siguiente:

Conforme el instructivo de los formatos de registro de información para los formularios STF-RM-001, las "LINEAS DE SERVICIO" corresponden a las líneas que utiliza la empresa para su gestión o consumo propio y, los "TERMINALES DE TELECOMUNCIACIONES DE USO PUBLICO" corresponden a las líneas con las que la empresa presta el Servicio Final de Telecomunicaciones a través de Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público.

De las líneas de servicio y de las líneas correspondientes a terminales de uso público, no es posible que se presenten averías reportadas por abonados, (lo cual se indica en el tamaño de la muestra para la evaluar el parámetro).

Por tanto, no guarda relación con la definición del parámetro que, para el cálculo del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, se consideren líneas en las cuales no es posible que se reporten averías por abonados. Por esta razón, se entiende que el detalle del parámetro en cuestión especifique que se trata de líneas conectadas a abonados.

3.1.4 Parte 4.

En las página 18, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"Por lo expuesto, se determina que el indicador porcentaje de averías reportadas en el año 2016 por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., se encuentra conforme las definiciones establecidas por la propia ARCOTEL dentro del Instructivo de "Formatos de Registros de Información" y metodología de medición del índice de Calidad denominado "Porcentaje de Averías Reportadas·, tal como se muestra en la siguiente tabla, utilizando la siguiente formula: %AR = AR/LP x 100

Año 2016	Cantidad de Averías Efectivas	Cantidad de líneas principales en servicio	Porcentaje de averías efectivas reportadas
Enero	46.671	2.162.964	2.16%
Febrero	39.156	2.121.965	1.85%
Marzo	41.904	2.119.192	1.98%
Abril	41.008	2.116.817	1.94%
Mayo	**42.211**	**2.116.179**	**1.99%**
Junio	36.734	2.112.823	1.74%
Julio	34.265	2.115.366	1.62%
Agosto	41.932	2.113.929	1.98%
Septiembre	39.767	2.110.854	1.88%
Octubre	39.156	2.102.286	1.86%
Noviembre	39.220	2.095.139	1.87%
Diciembre	39.334	2.089.650	1.88%

Tabla 1. Porcentaje de Averías efectivas reportadas CNT 2016

Con lo cual, la CNT EP no incumplió en el mes de mayo de 2016, en alcanzar el valor objetivo para el parámetro "Porcentaje de Averías Reportadas".

Cabe señalar que la ARCOTEL dentro del análisis detallado en el punto 5.7 (Porcentaje de Averías Reportadas) del Informe Técnico No IT-CZ02-2017-0992, para el cálculo de los valores alcanzados para el parámetro "Porcentaje de averías efectivas reportadas" consideró el total de abonados reportados por la CNT EP mediante el formulario STF-RM-001, cuando conforme la metodología de medición establecida en la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, claramente indica que se debe considerar el Total de líneas principales en servicio en el mes.

Por lo expuesto anteriormente, se determina que la ARCOTEL dentro del análisis efectuado, omitió definiciones establecidas por el propio Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, causando así un perjuicio directo a la CNT EP".

Análisis de la Parte 4.

Al respecto, se debe indicar que el cálculo presentado por la operadora no es realizado conforme la definición y toda la metodología de medición del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, conforme se indica y analiza en los numerales precedentes.

La operadora considera como argumento, únicamente una parte del detalle del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS. No contempla la "definición" ni los demás aspectos constantes en la "metodología de medición" del citado parámetro.

3.1.5 Parte 5.

En las páginas 19 a la 25, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:

"*1.3 CONSIDERACIONES DE LA MEDICIÓN ANUAL DE LOS ÍNDICES DE CALIDAD:*

Sin perjuicio de lo señalado en los anteriores argumentos, la CNT EP se permite señalar que cumple con los Índices de calidad establecidos por el Regulador, toda vez que el titulo habitante de la Empresa Pública indica que los Índices de calidad serán controlados anualmente por la ARCOTEL.

Esto, toda vez que en base a las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, suscritas a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en el Anexo A sobre las Condiciones Específicas para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, en su artículo 6, numeral 6.4 se señala que:

" ... *El cumplimiento de* los *índices de calidad* será *controlado anualmente por la SUPERTEL,* y *será remitido* a *la SENATEL para* su *conocimiento...* " (...)

De lo mencionado, me permito señalar que si bien los índices de calidad emitidos en por la ARCOTEL mediante la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, se indican que el parámetro de calidad "Porcentaje de Averías Reportadas" se mide de forma mensual, aclarando que se trata únicamente de la medición, pues el título habilitante suscrito a favor de la CNT EP, señala que el control será realizado anualmente; lo cual corresponde a la metodología de control que venía aplicando el Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en los anteriores años, cuando verificaba el cumplimiento de los índices de calidad del servicio de telefonía fija por parte de la CNT EP con el alcance de valores objetivos anuales, metodología que no ha sido modificada; tal como se detalla a continuación.

AÑO 2010
• Mediante Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010, el Ex CONATEL resolvió lo siguiente: ARTICULO UNO. (...) aprobar los índices de calidad aplicables a los prestadores de servicios de telefonía fija local para el año 2010 los que constan en la Resolución No. 606-23-CONATEL-2008, de 25 de noviembre de 2008 (...)

• En la Resolución No. 606-23-CONATEL, se estableció lo siguiente: "ARTICULO UNO. Aprobar los nuevos índices de calidad aplicables en el 2009 a las empresas operadoras del servicio de telefonía fija considerando las nuevas tecnologías disponibles en el mercado ecuatoriano, de conformidad con lo establecido en el informe. [...]
Mediante Boleta Única No. DJT-2012-0062 de fecha 28 de marzo de 2012, la Ex SUPERTEL notificó a la CNT EP sobre el inicio del trámite de juzgamiento administrativo, en razón de que consideraba que, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha incumplido en un 2.35% la meta anual individual del Índice de Calidad Porcentaje de llamadas completadas telefonía móvil" aprobadas por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2010, mediante Resolución TEL-534-17-CONATEL-2010, en la cual dispuso que estos sean los que constan en la resolución No. 606-23-CONATEL-2008 (...)"

En el Informe Técnico No. IT-DPS-2011-297 de 28 de noviembre de 2011, el cual sirvió de base para la emisión de la Boleta Única No. DJT-201 2-0062, en el punto 2 se señala que: "Con los datos obtenidos de todas estas fuentes, se elaboró el siguiente cuadro, en el que se resume el cumplimiento de los Índices de Calidad de la CNT EP

[...]

• *Mediante Resolución No. ST-2012-0180 la Ex SUPERTEL resolvió: "Articulo 1.- Declarar que la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, incumplimiento en un 2.35% la meta anual individual del Índice de Calidad "Porcentaje de llamadas completadas telefonía móvil" aprobada por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2010, mediante Resolución TEL-534-17-CONATEL-2010, en la cual dispuso que éstos sean los que constan en la Resolución No, 606-23-CONATEL-2008".*

De lo expuesto se desprende que la ex SUPERTEL pese a que en la Resolución No. 606-23-CONATEL-2008, se establecieron valores objetivos mensuales para cada uno de los índices de calidad del servicio de telefonía fija, efectuó una evaluación y verificación de cumplimiento anual.

AÑO 2013
• *Mediante Resolución No. TEL-132-07-CONATEL-2013, el Ex CONATEL resolvió lo siguiente:* [...]

Con Boleta Única No. DJT-2014-0186, la Ex SUPERTEL, notificó a la CNT EP sobre el inicio del trámite de juzgamiento administrativo, en razón de que considera que, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, "incumplió el 1.03% de la meta anual individual dispuesta para el año 2013, en el Índice de Calidad "Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano".

En el Informe Técnico No. IT-DST-2014-0103, el cual sirvió de base para el inicio de la Boleta Única No, DJT-2014 -0186, en el punto 2 (ANÁLISIS), se señala que: [...]

• *Mediante Resolución No. ST-2014-0511, la Ex SUPERTEL resolvió lo siguiente:*
"Articulo 1.- DECLARAR que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT EP, incumplió en 1.03% la meta anual individual del índice de calidad "Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano" aprobado por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2013, mediante Resolución TEL-132-07-CONATEL-2013 (...)"
De lo señalado anteriormente, se desprende que de igual manera que en el año 2010, la ex
SUPERTEL verificó en el año 2013, el cumplimiento de los Índices de Calidad establecidos para el servicio de telefonía fija con una valoraci6n anual, más no mensual, pese que se establecieron valores objetivos mensuales."

Análisis de la Parte 5.

Los documentos siguientes que menciona la operadora: Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010, Boleta Única No. DJT -2012-0062, Informe Técnico No. IT-DPS-2011-297, Resolución No. ST-2012-0180, Resolución No. TEL-132-07-CONATEL-2013, Boleta Única No. DJT-2014-0186, Informe Técnico No. IT-DST-2014-0103, Resolución No. ST -2014-0511 y Resolución No. 606-23-CONATEL-2008, tratan sobre la evaluación de parámetros de calidad del servicio de telefonía fija para años anteriores al 2016.

Con la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 se aprobaron los índices de calidad aplicables a partir del año 2016 para la prestadora del servicio de telefonía fija CNT EP. Con Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 se ratificó y reformó, según el caso, los índices de calidad de la Resolución ARCOTEL-2016-0144.

Conforme se indica en el informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0992, el análisis de los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2016, fue realizado "(...) *de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016*".

Los documentos mencionados por la operadora y que se detallan en el párrafo inicial de este "Análisis de la parte 5", no son considerados en el análisis del citado informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0992, que sirvió de base para el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005. Por tanto, no procede desde el punto de vista técnico realizar un análisis de dichos documentos y de lo expuesto sobre ellos por parte de la operadora.

3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA 26 DE MARZO DE 2018.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en la Audiencia de Alegatos efectuada el día lunes 26 de marzo a las 11H00, realiza una presentación empleando el archivo digital denominado "Audiencia 005-1.pptx" (que se recibe en formato digital), en la que expone de manera resumida los aspectos técnicos indicados en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, ingresada en la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E. El análisis de dichos aspectos técnicos consta en el numeral 3.1 del presente informe.

3.3 ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS.

La operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presentó contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E. En la sección "VI.- PRUEBAS" de dicho documento constan descritas las pruebas solicitadas por la operadora.

En el documento "CALIFICACIÓN Y APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS" constan las pruebas que la Coordinación Zonal 2 tomará en cuenta, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, del grupo de pruebas indicadas en la sección "VI.- PRUEBAS" del documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E. Las pruebas indicadas en dicho documento corresponden a los literales siguientes: a, b, c, d, e, k, l, m, n, o, p, q, y r. Además, se indica lo siguiente: "*f) Señálese para el día lunes 26 de marzo de 2018, a las 11H00, a fin de que se realice la audiencia solicitada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en el número VI*".

A continuación se citan y analizan por partes las pruebas solicitadas, en lo pertinente al ámbito técnico:

3.3.1 Parte 1.

La operadora manifiesta que se tome como prueba a su favor: "*e) La Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 y su anexo porcentaje de averías reportadas*".

Al respecto, se puede mencionar que el análisis de los argumentos presentados por la operadora en donde se hace referencia a la prueba solicitada, consta en el numeral 3.1 del presente informe.

3.3.2 Parte 2.

La operadora indica:

"*k) Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010.*
l) Boleta Única No. DJT-2012-0062.
m) Informe Técnico No. IT-OPS-2011-297.
n) Resolución No. ST-2012-0180.
o) Resolución No. TEL-132-07-CONATEL-2013.
p) Boleta Única No. DJT-2014-0186.
q) Informe Técnico No, IT-DST-2014-0103.
r) Resolución No. ST-2014-0511".

El análisis de dichos documentos, consta en el numeral 3.1.5; en resumen, en dicho análisis se indica que los citados documentos, no son considerados en el análisis del informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0992, que sirvió de base para el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, y por tanto, no procede desde el punto de vista técnico, realizar un análisis de dichos documentos.

3.3.3 Parte 3.

La operadora manifiesta:

"s) (...) solicito se señale día y hora a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo".

Lo correspondiente a la actividad solicitada consta indicado en el numeral "3.2 AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA 26 DE MARZO DE 2018", del presente informe.

4. CONCLUSIÓN

Con base en análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, por cuanto la CNT EP no alcanzó el valor objetivo mensual ≤ 2%, en los meses de enero y mayo de 2016, para el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, establecido en la Resolución ARCOTEL-2016-0144.

No obstante y de ser el caso, a fin de que se considere en la Resolución correspondiente, la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-2018-0005.

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 emiten los siguientes criterios y sobre las atenuantes 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.*".

Al respecto, se debe indicar que la operadora CNT EP, en su contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, presentada con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-005427-E, no admite la infracción señalada en dicho Acto de Apertura.

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

El Artículo 82 del Régimen Sancionatorio del Reglamento General a la LOT señala: "*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, se considera que no es factible determinar que la operadora CNT EP pueda corregir, superar, enmendar o rectificar el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, por cuanto en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 se aprueban los índices de calidad y sus respectivos valores objetivo, aplicables a partir del año 2016; es decir, se trata de eventos que corresponden al año 2016. Por tanto, no es procedente considerar la circunstancia atenuante 3.

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 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.*(...)".

Se considera que por el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, la infracción en la que podría incurrir, no ocasionó daño técnico susceptible de reparación integral, por lo que no procede realizar un análisis.

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, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no obstaculizó las labores de investigación y control, antes y durante el presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera que la operadora haya incurrido en esta agravante.

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

Al respecto, no se considera que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, haya obtenido beneficios económicos de la comisión de la infracción en la que podría incurrir, por lo que técnicamente no se considera que el prestador ha incurrido en esta agravante.

7. RECOMENDACIONES

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constante en los numerales 3 y 4 del presente informe y se acoja en la respectiva Resolución.

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 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Por tanto, se recomienda considerar lo expuesto en el análisis jurídico.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico en las circunstancias agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que se recomienda que este aspecto se considere en el análisis jurídico.

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

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico **No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-012 de 8 de mayo de 2018**, realiza en lo principal, el siguiente análisis.

"*(...)*

> *El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-005, contiene todos los elementos y requisitos que exige el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como son: (i) Los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) La tipificación de la presunta infracción así como la las disposiciones presuntamente vulneradas; (iii) Las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia; y (iv) El término para que el presunto infractor formule sus descargos, en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

La comparecencia al procedimiento por parte del SEÑOR ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, establece como fundamentos principales de su defensa:, el no cumplimiento del debido proceso conforme lo señalado en el artículo 76 de la Constitución de la Republica; al no haber observado ***el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes; la falta de motivación del acto administrativo*** *conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literal l) de la Constitución de la República, al no haberse realizado un análisis de la presunta infracción; y,* ***la aplicación de las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13- 06-ARCOTEL-2016 para el año 2016****; para establecer el presunto incumplimiento,* ***aun cuando la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, tiene vigencia a partir de su expedición es decir desde el 14 de febrero del año 2016****;*

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:

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, entre sus argumentos, esgrime: "En el procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2018-0005, se puede observar que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha incurrido en una violación de derechos ***CONSTITUCIONALES*** *al debido proceso, al no cumplir con los plazos establecidos en la Resolución ARCOTEL-2015-0694 para el inicio del procedimiento administrativo sancionador. El artículo 20 del Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitido por la misma Administración dispuso lo siguiente: "Los informes jurídicos y proyectos del Acto de Apertura se deben remitir a la autoridad correspondiente de los Organismos Desconcentrados,* ***dentro de los veinte (20) días hábiles contados a partir del día hábil siguiente de haber recibido de manera oficial el informe técnico****" Al caso concreto que corresponde el análisis, se ha observado que mediante memorando No. ARCOTEL-CZ02-2017-1297-M de 13 de noviembre de 2017, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 conoció el informe de control técnico IT-CZ02- 2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, y conforme el artículo 20 del Instructivo de procedimiento administrativo el área jurídica tenía 20 días para remitir al Coordinador Zonal 2, el informe Jurídico ARCOTEL -JCZ02-AA-2018-0005 para el inicio del Acto de Apertura. Actuaciones que no se realizaron dentro del plazo señalado, toda vez que el informe jurídico es de fecha 2 de febrero de 2018, es decir que el informe jurídico tardó* ***36 días*** *para remitirse al Coordinador Zonal 2 para que inicie y notifique el Acto de Apertura (...)se entiende que no solo la Constitución y la ley manda prohíbe o permite, sino también las disposiciones emitidas por las Autoridades del Poder Ejecutivo, en este caso la Coordinación Zonal 2 debe cumplir con el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, por cuanto ha sido emitido por su propia entidad "; al respecto, se hace necesario indicar que el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, establece una clara diferencia entre la "etapa pre-procedimental de investigación" y las "etapas del procedimiento administrativo sancionador" propiamente dicho. El Procedimiento Administrativo Sancionador – PAS comprende desde la etapa de sustanciación, esto es,* ***a partir de la notificación del acto de apertura hasta que se remite el proyecto de resolución****; etapa dentro de la cual, la administración se encuentra obligada a realizar todas sus actuaciones observando estrictamente los términos señalados en el procedimiento sancionador establecido en el Capítulo III de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los cuales se replican en el citado Instructivo; por lo que se evidencia un equivocado análisis al comparar indistintamente un "Instructivo interno", con la "Constitución" y la "Ley", sin tomar en cuenta la jerarquía de las normas jurídicas. No cabe asumir, que todos los actos que emite la administración son actos administrativos, sin considerar que de acuerdo a lo dispuesto en el* ***Art. 64*** *del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la*

*Función Ejecutiva – ERJAFE, la actividad jurídica de la administración se manifiesta a través de distintas CATEGORÍAS, expresando que: "**Las Administraciones Públicas Central e Institucional de la Función Ejecutiva sometidos a este estatuto manifiestan su voluntad jurídica de derecho público a través de actos administrativos, actos de simple administración, hechos administrativos, contratos administrativos y reglamentos**, (...)" y, el Art. 74 del mismo Estatuto prevé que: "**Los actos de simple administración por su naturaleza consultiva y preparatoria a la manifestación de la voluntad administrativa no son propiamente impugnables. Ello sin perjuicio del derecho a impugnar el acto administrativo que omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios o cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo**"; lo cual significa que los informes técnico y jurídico, así como el propio acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, al ser actos de simple administración, por su naturaleza preparatoria a la voluntad de la administración **no son impugnables**; y, por otra parte, dicho artículo establece expresamente el derecho a impugnar "el acto administrativo", cuando este último omitió un informe cuando era necesario o cuando se sustentó en un informe erróneo, es decir la Resolución en la que se exprese la voluntad de la Administración. Efectivamente, no todas las actuaciones de la Administración Pública son consideradas como actos administrativos, pero además, únicamente aquellas actuaciones que modifiquen o alteren el status jurídico de una persona, es decir, todas las manifestaciones de la autoridad que afecten a sus derechos **subjetivos** o individuales de forma directa; el Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL al ser una instrucción contenida en una declaración unilateral interna e interorgánica, debe ser considerado como un **ACTO DE SIMPLE ADMINISTRACIÓN**, de conformidad con la definición constante en el artículo 70 del ERJAFE, por cuanto, fue emitido en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales de forma indirecta en vista de que solo afectan a los administrados a través de los actos, dictados o ejecutados en su consecuencia, y sin generar a los administrados derechos ni obligaciones de ningún orden; por lo tanto, este instrumento contiene instrucciones que deben seguir los servidores de la ARCOTEL que participan en el procedimiento administrativo sancionador, (**el cual como dejamos claro anteriormente, comienza con la notificación del acto de apertura**), ya que además, como se puede constatar de su simple lectura, el Instructivo se sujeta fielmente al procedimiento y términos establecidos en la LOT y su Reglamento General, sin contravenirlos ni alterarlos. En consecuencia, resulta desacertado afirmar que el incumplimiento de un término contenido en una instrucción de orden interno, comprendido en una etapa anterior al inicio del PAS, afecte por si solo la validez del acto de apertura dictado por el órgano administrativo con el cual recién se da inicio a la etapa de sustanciación del PAS; en tal virtud, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, al no ser el instructivo ni formal ni materialmente una ley, sino que es un acto de simple administración. Cabe destacar además, que la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé que los **"actos normativos internos"**, como el Reglamento de Funcionamiento del Directorio, el Reglamento Orgánico por Procesos o los necesarios para la organización y funcionamiento de la ARCOTEL, por su naturaleza, no requerirán del procedimiento de consulta pública para su aprobación; dejando establecido que el instructivo ni siquiera alcanza la categoría de acto normativo. Por otra parte, la publicación del Instructivo realizada en el Registro Oficial Nro. 632 de 20 de noviembre de 2015, constituye únicamente un mecanismo de información de los instructivos internos*

de conformidad con la letra f) del artículo 205 del ERJAFE. Finalmente, se debe puntualizar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 135, regula taxativamente la "prescripción" de la potestad de control de la ARCOTEL, sobre lo cual dispone que: ***"La potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en esta Ley prescribirá en un plazo de CINCO AÑOS, contados desde el cometimiento de la infracción, o en su caso, desde el día en el que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones haya tenido conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción por cualquier medio. La ejecución de las sanciones administrativas impuestas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, prescribirá a los cinco años contados desde el momento en que hayan quedado en firme."*** (lo resaltado y subrayado me pertenece). *Del texto de esta disposición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se desprende que en aplicación del orden jerárquico de las normas, en caso de conflicto entre el Instructivo y la Ley Orgánica como es el presente caso, las autoridades administrativas y servidores públicos tenemos la obligación de resolver mediante la aplicación de la norma jerárquicamente superior, de acuerdo al mandato constitucional dispuesto en el artículo 425 de la Carta Fundamental. Todo lo anterior evidencia que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, incurre en un error y contradicción al afirmar que esta: "la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha incurrido en una violación de derechos* ***CONSTITUCIONALES*** *al debido proceso, al no cumplir con los plazos establecidos en la Resolución ARCOTEL-2015-0694 para el inicio del procedimiento administrativo sancionador. El artículo 20 del Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitido por la misma Administración…"; lo cual deja establecido que en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, esta Agencia ha observado las garantías básicas del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, que dispone que sólo se podrá juzgar a una persona ante autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada "procedimiento", es decir, del trámite, y los términos contemplados* ***en la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones****; razón por la cual, no aplica la pretensión desde que el acto de apertura deba ser archivado por una supuesta inobservancia del Instructivo interno en una etapa anterior a la sustanciación, esto es, en la etapa pre-procedimental. En tal virtud, se rechazan por carecer de fundamento jurídico los alegatos y argumentos presentados por del respecto a la violación del debido proceso en el acto de apertura;*

*Por otra parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, sostiene: "****FALTA DE MOTIVACIÓN*** *El artículo 76 numeral 7 literal 1) señala: 1) 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. La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el análisis del informe IT-CZ02-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, se ha basado en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13- 06-ARCOTEL-2016 para el año 2016, concluyéndose del informe lo siguiente:*

.. 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%, ***en los meses de enero y mayo de 2016****…"; en relación*

a lo señalado es necesario dejar establecido que no todos los actos que emite la administración son actos administrativos, los artículos 64 y 74, del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva – ERJAFE, cuerpo normativo supletorio que se encuentra vigente, manifiesta: ***Art. 64****: "Las Administraciones Públicas Central e Institucional de la Función Ejecutiva sometidos a este estatuto manifiestan su voluntad jurídica de derecho público a través de* ***actos administrativos, actos de simple administración, hechos administrativos, contratos administrativos y reglamentos, (...)"*** *y, el Art. 74 del mismo Estatuto prevé que:* ***"Los actos de simple administración por su naturaleza consultiva y preparatoria a la manifestación de la voluntad administrativa no son propiamente impugnables****. Ello sin perjuicio del derecho a impugnar el acto administrativo que omitió un dictamen o informe cuando ellos eran necesarios o cuando se sustentó en un informe o dictamen erróneo"; lo cual significa que el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, no constituye perse un acto administrativo, ya que no expresa la voluntad unilateral del controlador en este caso la ARCOTEL, sino que pone en conocimiento del administrado, Operadora de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP: "...que mediante Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, reportado con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1297-M de 13 de noviembre de 2017, el área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, señaló que la Operadora de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en los meses de enero y mayo de 2016 (...)"*** *razones por las cuales no habría cumplido con lo dispuesto en las resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016; conducta con la cual además habría inobservado claras obligaciones establecidas en los numerales 3, y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en lo referente a los porcentajes de averías reportadas en los meses de enero y mayo de 2016, que como parámetro general señala un valor objetivo ≤ 2%, en tanto que el reporte del mes de enero de 2016 señala un porcentaje de 2, 1755%; y para el mes de mayo del mismo año se refleja un porcentaje de 2,0116%, por lo que de confirmarse la existencia del hecho señalado y la responsabilidad de la operadora en este, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 11 de su letra b), cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia. El parámetro señalado, Porcentaje de averías reportadas, afecta la calidad del servicio, por cuanto refleja el porcentaje de averías efectivas reportadas en un mes respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados); por lo que se deberá confirmar la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, lo cual deberá ser analizado y resuelto en el respectivo procedimiento administrativo sancionador."*

Por lo tanto, el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-005, *pone en conocimiento de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, los antecedentes fácticos contenidos en el referido informe técnico, la fundamentación jurídica contenida en el informe jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-0005 de 02 de febrero de 2018, informe en el cual, se realiza la subsunción entre el hecho detectado, y la posible infracción en que podría incurrir el administrado, si se establece la verdad material del hecho atribuido y la responsabilidad de este, por parte del procedimentado; todo esto de conformidad con lo que prescribe al artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "Cuando se presuma la comisión de*

cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar ***(i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.- En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnico-jurídico que sustente el mismo****". Por lo tanto, carece de asidero la afirmación de que el acto administrativo no se encuentra motivado;*

El señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, en el ámbito jurídico, indica: "La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el análisis del informe IT-CZ02-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, se ha basado en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13- 06-ARCOTEL-2016 para el año 2016, concluyéndose del informe lo siguiente: ... 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%, ***en los meses de enero y mayo de 2016****...". Al respecto de las mediciones realizadas para el año 2016, me permito indicar que la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, tiene vigencia a partir de su expedición es decir desde el 14 de febrero en adelante, lo cual se sustenta en el artículo 6 y 7 del Código Civil que dice: "Art. 6.- La ley entrará en vigencia a partir de su promulgación en el Registro Oficial y por ende será obligatoria y se entenderá conocida de todos desde entonces. Art. 7. - La ley no dispone sino para lo venidero: no tiene efecto retroactivo..."; efectivamente, el Informe de Control Técnico IT-CZO2-2017-0992 de 6 de noviembre de 2017, señala: "...****2. OBJETIVO.*** *Verificar los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2016, de acuerdo a lo establecido* ***en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016****. (...) Del Cuadro No. 7, se encuentra que la operadora CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en los meses de enero y mayo de 2016****. En los restantes meses del año 2016, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido. (...)* ***7. CONCLUSIONES.*** *(...) En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en los meses de enero y mayo de 2016****. (...)"; en el presente caso, los parámetros a controlar, se encuentran contenidos en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016; y efectivamente, la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, fue adoptada con fecha 13 de febrero de 2016, por lo que su vigencia plena, corre desde el día hábil siguiente al de su expedición, es decir, desde el día 14 de febrero de 2016; por lo que sobre la base de la disposición constitucional establecida en su artículo 82: "****El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas****, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.", por lo que aplicando la institución indubio proadministrado, no se debería considerar, el porcentaje de averías reportadas por la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en cuanto al valor objetivo mensual ≤ 2%, para el mes de enero de 2016; por lo que debemos centrarnos en el porcentaje de averías reportadas por la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en el mes mayo de 2016;***

al respecto, el informe técnico No. IT-CZO2-AA-2018-06, de 12 de abril de 2018, se refiere al valor objetivo mensual del año 2016, en los siguientes términos:

(...)

3.3.1 Parte 4. *En las página 18, en lo correspondiente, la operadora manifiesta textualmente, que:*

"Por lo expuesto, se determina que el indicador porcentaje de averías reportadas en el año 2016 por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., se encuentra conforme las definiciones establecidas por la propia ARCOTEL dentro del Instructivo de "Formatos de Registros de Información" y metodología de medición del índice de Calidad denominado "Porcentaje de Averías Reportadas·, tal como se muestra en la siguiente tabla, utilizando la siguiente formula: %AR = AR/LP x 100

Año 2016	Cantidad de Averías Efectivas	Cantidad de líneas principales en servicio	Porcentaje de averías efectivas reportadas
Enero	46.671	2.162.964	2.16%
Febrero	39.156	2.121.965	1.85%
Marzo	41.904	2.119.192	1.98%
Abril	41.008	2.116.817	1.94%
Mayo	**42.211**	**2.116.179**	**1.99%**
Junio	36.734	2.112.823	1.74%
Julio	34.265	2.115.366	1.62%
Agosto	41.932	2.113.929	1.98%
Septiembre	39.767	2.110.854	1.88%
Octubre	39.156	2.102.286	1.86%
Noviembre	39.220	2.095.139	1.87%
Diciembre	39.334	2.089.650	1.88%

Tabla 1. Porcentaje de Averías efectivas reportadas CNT 2016

Con lo cual, la CNT EP no incumplió en el mes de mayo de 2016, en alcanzar el valor objetivo para el parámetro "Porcentaje de Averías Reportadas".

Cabe señalar que la ARCOTEL dentro del análisis detallado en el punto 5.7 (Porcentaje de Averías Reportadas) del Informe Técnico No IT-CZ02-2017-0992, para el cálculo de los valores alcanzados para el parámetro "Porcentaje de averías efectivas reportadas" consideró el total de abonados reportados por la CNT EP mediante el formulario STF-RM-001, cuando conforme la metodología de medición establecida en la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, claramente indica que se debe considerar el Total de líneas principales en servicio en el mes.

Por lo expuesto anteriormente, se determina que la ARCOTEL dentro del análisis efectuado, omitió definiciones establecidas por el propio Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, causando así un perjuicio directo a la CNT EP".

Análisis de la Parte 4.

Al respecto, se debe indicar que ***el cálculo presentado por la operadora no es la definición y toda la metodología de medición del parámetro***

PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, conforme se indica y analiza en los numerales precedentes. La operadora considera como argumento, únicamente una parte del detalle del parámetro PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS. No contempla la "definición" ni los demás aspectos constantes en la "metodología de medición" del citado parámetro."; *concluyendo que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0005, por cuanto la CNT EP no alcanzó el valor objetivo mensual ≤ 2%, en los meses de enero y* ***mayo*** *de 2016, para el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, establecido en la Resolución ARCOTEL-2016-0144; por lo que, si tomamos en cuenta en favor del procedimentado, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que para el mes de enero de 2016, no se había emitido la Resolución No. ARCOTEL-2016-0144, el incumplimiento se verifica para el mes de mayo de 2016. Época para la cual las Resoluciones, señaladas en el presente procedimiento administrativo sancionador, se encontraban plenamente vigentes;*

Finalmente, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha solicitado que obre a su favor en calidad de prueba, entre otros:

Resolución No. TEL-534-17-CONATEL-2010.
l) Boleta Única No. DJT-2012-0062.
m) Informe Técnico No. IT-DPS-2011-297.
n) Resolución No. ST-2012-0180.
o) Resolución No. TEL-132-07-CONATEL-2013.
p) Boleta Única No. DJT-2014-0186.
q) Informe Técnico No, IT-DST-2014-0103.
r) Resolución No. ST-2014-0511

Al respecto, la Resolución No. ST-2012-0180, de 7 de mayo de 2012, emitida por el Superintendente de Telecomunicaciones, Acto Administrativo que basa su motivación en la Boleta Única No. DJT-2012-0062, e Informe Técnico No. IT-DPS-2011-297, estableciendo en su motivación la existencia de un posible conflicto entre dos normas que contienen disposiciones sancionatorias, por lo que en el caso referido se debe aplicar analógicamente el principio constitucional contenido en el artículo 76 número 5 de la Carta Magna, que expresa: "5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aún cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora."; tema que no es aplicable al presente procedimiento administrativo sancionador; en el caso de la Resolución No. ST-2014-0511, cuyo génesis es el Informe Técnico No, IT-DST-2014-0103, recogido en la Boleta Única No. DJT-2014-0186, que en su motivación señala: "Los datos consignados en los Informes Técnicos, al ser el producto de actividades de control y del análisis y procesamiento de la información relacionada con el hecho imputado, diligencias realizadas por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones, a más de evidenciar el carácter especializado de dichos informes, con sustento en lo previsto en el artículo 165 del Código de Procedimiento Civil, se los cataloga como instrumentos públicos, por ende constituyen por si mismos prueba de cargo aportada por la administración. En orden a los antecedentes se considera que la Empresa Pública no aportó durante la instrucción del procedimiento, con pruebas o elementos que contradigan la existencia del hecho imputado; o, que

*constituyan un eximente de su responsabilidad. Por lo cual se estima procedente sugerir que el Informe Técnico N° IT-DST-2014-0103 de 2 de julio de 2014 y Memorando DST-2014-01298 de 3 de julio de 2014, emitidos por la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que contiene el análisis de cumplimiento por parte de la CNT EP, de los valores objetivos dispuestos para los índices de calidad durante el año 2013, y que por su carácter especializado gozan de fuerza probatoria, se valoren como prueba suficiente para desvanecer la presunción de inocencia de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, y determinar la existencia del elemento fáctico, esto es, el incumplimiento del **1.03%** la meta anual individual del índice de calidad "**Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano**", aprobada por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones para el año 2013, mediante Resolución TEL-132-07-CONATEL-2013 de 20 de marzo de 2013. Más aún considerando que en el Memorando N° DST-2014-02319 de 10 de diciembre de 2014, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones emite Criterio respecto de la contestación formulada por la Operadora a la Boleta Única, concluyendo desde el punto de vista técnico que: "no ha desvirtuado los hechos imputados en la Boleta DJT-2014-0185 de 18 de noviembre de 2014", en los dos casos referidos como prueba a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, los actos administrativos plasmados en Resolución, culminan con la sanción administrativa correspondiente; aun cuando en los procedimientos referidos, CNT EP sostiene que según las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, suscritas a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el cumplimiento de los índices de calidad será controlado **anualmente;** respecto de lo cual debe quedar claramente establecido que si bien el control realizado por la ARCOTEL es anual, el valor objetivo es **mensual**, por tanto y bajo la premisa constitucional establecida en la Carta Magna, en su artículo 226, que la administración pública solo puede hacer lo establecido en la ley y la norma, se ha verificado el valor objetivo mensual, conforme lo determinan las **RESOLUCIONES ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 PARA EL AÑO 2016 (ÍNDICES O PARÁMETROS DE CALIDAD)** (La negrilla, y cursiva me pertenece)*

*Sobre la base de todo lo expuesto y considerando que la Constitución de la República, respecto de **las Telecomunicaciones** expresa en sus artículos 313, "El Estado se reserva el derecho de **administrar, regular, controlar** y gestionar los sectores estratégicos, (...) Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, **las telecomunicaciones**, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, **el espectro radioeléctrico**, el agua, y los demás que determine la ley. Art. 314.- **El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos** de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, **telecomunicaciones,** vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y **calidad**." (lo resaltado me pertenece), es decir existe una orden constitucional, respecto de la provisión de servicios públicos, a la cual pertenece taxativamente el sector de las telecomunicaciones, estableciendo su control y regulación a cargo del Estado, esta orden constitucional, se encuentra recogida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que al respecto dice: "Art. 2.- Ámbito.- **La presente Ley se aplicará a todas las actividades** de establecimiento, instalación y explotación de redes, uso y explotación del*

espectro radioeléctrico, ***servicios de telecomunicaciones y a todas aquellas personas naturales o jurídicas que realicen tales actividades a fin de garantizar el cumplimiento de los derechos y deberes de los prestadores de servicios y usuarios"; "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";*** *sobre lo cual las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices señala: "(...)* ***ARTÍCULO 6: ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FINAL DE TELEFONIA FIJA.- 6.1*** *La Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL. Los resultados de las mediciones realizadas por la Empresa Pública y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control mediante el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD). El sistema deberá actualizarse con una periodicidad de acuerdo a los términos establecidos entre la Empresa Pública y la SUPERTEL. (...), cuyo cumplimiento se encuentra establecido en la* ***LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES,*** *en su Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. "Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes: (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...) ", el "****REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN****". Que señala* ***Artículo 8.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de concesión o autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones (habilitaciones generales).****- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en su Reglamento General, los prestadores de servicios de telecomunicaciones cuyos títulos habilitantes se hayan instrumentado a través de habilitaciones generales, deberán cumplir con lo siguiente: (...) 3. Prestar los servicios concesionados o autorizados en forma continua y eficiente de acuerdo con este reglamento y* ***con los índices y régimen de calidad del servicio establecidos por el Directorio de la ARCOTEL****, que al respecto ha emitido las* ***RESOLUCIONES ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 PARA EL AÑO 2016 (ÍNDICES O PARÁMETROS DE CALIDAD). Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016*** *(...)* ***Artículo 2.-*** *Aprobar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P.,*

ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A. (...) ***Artículo 3.-*** *Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija deberán ajustar y acondicionar sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes de los indicadores 1.8 "Gestión de red Destino Telefonía, 1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano" y 1.10 "Tiempo de instalación" hasta el 31 de marzo del 2016; inmediatamente después serán evaluados de acuerdo a lo dispuesto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.* ***El resto de índices de calidad serán considerados como parte de la evaluación global 2016****; la evaluación para los índices 1.8, 1.9 y 1.10 será considerada desde el mes de abril a diciembre del 2016. (...)"; y,* ***Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016*** *(...)* ***Artículo 2.-*** *Ratificar los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A. LINKOTEL S.A. Y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A, aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero del 2016 (...)* ***Artículo 3.-*** *Considerando la fecha de aprobación de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la fecha de emisión de la presente resolución ratificatoria y reformatoria, se dispone que las mediciones de los parámetros modificados tendrán el carácter informativo, respecto de las mediciones o evaluaciones correspondientes al año 2016; los demás parámetros constantes en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y que no han sido modificados, se evaluarán conforme la citada resolución. (...)", cuyo incumplimiento se subsume en lo que prescribe el Título XIII sobre el Régimen Sancionatorio de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su "****Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.*** *(...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 11. El incumplimiento de los valores objetivos de* ***los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones****.". "****Art. 121.- Clases.*** *Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...)2. Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)(Lo resaltado me pertenece).*

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

Considerando el precedente análisis, respecto del hecho imputado en el presente procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP respecto a los antecedentes de hecho y su relación con el derecho, el tercer elemento de la motivación a considerar son las consecuencias jurídicas que abarcan dos aspectos fundamentales:

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

En los análisis técnico y jurídico de los argumentos, alegatos y pruebas actuados tanto por la administración, cuanto por el señor ANDRÉS SEBASTIÁN MORENO VILLACÍS, Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, se determina que no se ha desvirtuado la existencia de los presupuestos de hecho que fueran señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-

CZO2-2018-005, emitido para la determinación de la presunta infracción; sumado al aval de presunción de responsabilidad y legitimidad de la que goza el informe técnico; y además, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido los argumentos de carácter técnico y jurídico esgrimidos por el procedimentado; se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, al detectarse que respecto del parámetro ***PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS,*** *la operadora CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual ≤ 2%,* ***en el mes de mayo de 2016,*** *se configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones"* **Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.** *(...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 11. El incumplimiento de los valores objetivos de* ***los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones****.*

Concluyendo, de lo actuado en el presente procedimiento administrativo sancionador, se establece la existencia de la verdad material del hecho infractor y la responsabilidad imputada a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-005.

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

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

"***Artículo 130.- Atenuantes.-***

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

1. *No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.*

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

3. *Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.*

4. *Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.*

Con relación a la circunstancia ***atenuante 1****, el área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, de la cual se desprende que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa*

y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

En cuanto a la ***atenuante 2*** *del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que expresamente señala: "****Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.****", la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador y de lo actuado en el expediente; NO ha admitido la comisión de la infracción, por lo que la condición SINE QUA NON, del numeral señalado no ha sido cumplida.*

Respecto a la ***atenuante 3****, señalada en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, conforme lo determina el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.". Al respecto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, según lo determinado tras la ventilación del presente procedimiento administrativo sancionador no ha demostrado haber subsanado integralmente el hecho infractor, puesto que el hecho objetivo detectado data del mes de mayo del año 2016, y dicho porcentaje no puede ser subsanado, en forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.*

En relación a la ***atenuante No. 4****, establecida en el Art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.", entendiendo que según el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)", no se ha demostrado en modo alguno la existencia de un daño técnico susceptible de reparación integral, por lo que tampoco aplica esta atenuante.*

Este análisis de atenuantes, concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-06, de 12 de abril de 2018.

Es decir la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, obra en el presente procedimiento administrativo sancionador, ***UNA SOLA CIRCUNSTANCIA ATENUANTE*** *a su favor, a considerar en la graduación de la sanción que corresponda.*

"Artículo 131.- Agravantes.-

Dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha podido establecer algunas condiciones que vinculan a la

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con más de una de las siguientes circunstancias agravantes:

1. *La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada, lo cual no ha ocurrido en el presente procedimiento administrativo sancionador;*
2. *La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción; tampoco se configura, ya que no se puede establecer parámetro alguno de la obtención de réditos por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en el hecho infractor; 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 las tres establecidas en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; lo cual concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-06, de 12 de abril de 2018*

c. DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:

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

Considerando lo indicado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el monto de referencia se obtiene con base en los ingresos totales de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por el concepto de TELEFONÍA FIJA reportados por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CTDG-2018-0132-M, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones para el año 2017, registrar como ingresos el monto de 301´437.518, 00 (TRESCIENTOS UN MILLONES CUATROCIENTOS TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS DIECIOCHO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 00/100)

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 121 de la referida Ley, para las ***infracciones de SEGUNDA CLASE****, establece una multa de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna de las agravantes que indica el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de multa asciende a CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA DÓLARES AMERICANOS CON 87/100 (USD 137.530,87).*

d. RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-005 emitido el 14 de febrero de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada. (...)"

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico No. **IT-CZO2-AA-2018-06** de 12 de abril de 2018 e Informe Jurídico Nro. **ARCOTEL-JCZO2-R-2018-012 de 8 de mayo de 2018**, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, respecto del parámetro **PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS,** la operadora CNT EP, es responsable de no alcanzar el valor objetivo mensual ≤ 2%, **en el mes de mayo de 2016**, conforme lo establecen las RESOLUCIONES ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 para el año 2016 (Índices o parámetros de calidad), lo cual configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **Art. 118.- Infracciones de Segunda Clase.** (...) *b. Son infracciones de segunda clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 11. El incumplimiento de los valores objetivos de* ***los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones***".

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA DÓLARES AMERICANOS CON 87/100 (USD 137.530,87), 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 Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- ORDENAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, opere con los parámetros de calidad establecidos en la normativa vigente.

Artículo 5.- INFORMAR a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a través de Recurso de Apelación ante el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro del término de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 de la Ley citada.

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

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 10 de mayo de 2018.

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

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
DESPACHO COORDINACIÓN
COORDINACIÓN ZONAL 2