

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-016

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

El anexo "A" contiene las "CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA".

1.2 FUNDAMENTO DE HECHO

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0598-M de 07 de junio de 2017, se tiene conocimiento del Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, relacionado con la ejecución de pruebas de enrutamiento de llamadas de la operadora CNT EP, en las localidades de Loreto, Taracoa, San Sebastián del Coca y La Joya de los Sachas, provincia de Orellana, en el que se indica:

"(...) 5. CONCLUSIONES:

(...)

- Se verificó que en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) "CNT E.P.", **no permite** el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171 Y 911 (Anexo B), ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas"; por lo que no es posible verificar el correcto enrutamiento de llamadas. Las llamadas fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre las 12H35 a 12H50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo)".

1.3 ACTO DE APERTURA

El 9 de marzo de 2018, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-011, notificado a la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT E.P., el 13 de marzo de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-00298-M de 13 de marzo de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-011 se consideró en lo principal lo siguiente:

*“El Área Jurídica de la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2, con Informe No. ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-0011, de 9 de marzo de 2018, establece la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, en contra de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., para lo cual se efectuó el análisis que relacionada los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo 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.- De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, **regularidad**, continuidad y calidad.*

*Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápite que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio autorizado cumpliendo lo establecido en la normativa legal vigente y en los títulos habilitantes, y de forma regular, lo que significa que 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.*

*En ejercicio de las referidas atribuciones legales y con sustento en lo expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha procedido a verificar si las llamadas generadas en la parroquia de San Sebastián del Coca, Cantón La Joya de los Sachas, de la provincia de Orellana, desde equipos terminales de la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) denominada “CNT E.P.”, son direccionadas a los servicios públicos de emergencia señalados en la matriz de enrutamiento actualizada al 08 de mayo de 2017., cuyos resultados se encuentran en el Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, en el que entre otros aspectos se concluye:*

#### **5. CONCLUSIONES:**

*(…)*

- Se verificó que en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) “CNT E.P.”, **no permite** el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171 Y 911 (Anexo B), ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto “CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas”; por lo que no es posible verificar el correcto enrutamiento de*

llamadas. Las llamadas fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre las 12H35 a 12H50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo)".

De lo expuesto, se debe tener en consideración que la Constitución de la República del Ecuador establece en el artículo 83, los deberes y responsabilidades de los ecuatorianos y ecuatorianas, entre los cuales se encuentra el acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente; en este sentido, el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, las de cumplir y respetar dicha Ley, sus reglamentos, así como también, "11. **Implementar el acceso**, en forma gratuita, **a los servicios de emergencia**, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada. (...)"; obligación que se desarrolla en el número 10 del artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que indica "**La implementación de acceso gratuito a servicios de emergencia**, y ubicación de llamadas de emergencia **prevista en el artículo 24 número 11 de la LOT será realizada por los prestadores del servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado (...)**" (la negrita y el subrayado me pertenecen), en concordancia con lo anterior, como obligaciones vinculadas con servicios de emergencia, el artículo 31 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción establece que los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán asegurar el acceso gratuito a todos sus abonados, clientes, usuarios a los servicios de emergencia.

En el presente caso la "CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES" - "CNT E.P.", según lo indicado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, **no permite el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171 Y 911**, ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas", lo cual ha sido verificado en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, mediante llamadas que fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre las 12H35 a 12H50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo), deber primordial establecido constitucionalmente y recogido en la LOT, que ordena el **acceso gratuito a los números de emergencia** lo cual no habría sido cumplido por la Operadora; por lo que realizando la subsunción entre los hechos y la posible norma infringida se identifica el artículo 118 letra b) número 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia", teniendo en consideración que es deber del Estado el garantizar el acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia entendiendo como gratuidad "algo que se da sin pagar o sin cobrar." (Gran Enciclopedia Larousse. Tomo noveno, Buenos Aires, Editorial Larousse, Pág. 384), en este sentido se presume que no se ha dado el servicio, bajo este mismo sentido Julio Cordón indica que la gratuidad es "La prestación de un servicio o la traslación de bienes sin que exista una contraprestación o carga pecuniaria a cambio.", consecuentemente no existe la prestación o **ACCESO** ni gratuidad del servicio que no es otorgado; por tanto, se desprende que presuntamente no se ha cumplido las obligaciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones artículo 24 numeral 11, en concordancia con el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 59 número 10 y con el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción artículo 31.- Conducta que podría incurrir en la infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b), número 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que



establece: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia"; y, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia".

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCENTRALIZADO:

### 2.1 AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

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

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

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

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

#### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

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

**"Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se

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

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

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

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

## RESOLUCIONES ARCOTEL:

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

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

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

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

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

**"CAPÍTULO III**

**DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA**

**"Artículo 10. Estructura Descriptiva**

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

**2.1. PROCESO GOBERNANTE**

**(...)I. Misión:**

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

**II. Responsable:** *Coordinador/a Zonal.*

**III. Atribuciones y responsabilidades:**

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

**2.2. PROCESO SUSTANTIVO**

**2.2.1. Nivel Operativo**

2.2.1.1. *Gestión Técnica Zonal.- (...)*II. *Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.*III. *Atribuciones y Responsabilidades: (...)*

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

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.*

(…).

Con fines relativos a la aplicación del Estatuto de la ARCOTEL se dispone considerar la siguiente tabla:

**Coordinaciones Zonales ARCOTEL:**

<b>NOMENCLATURA COORDINACIONES ZONALES</b>	<b>Zonas Administrativas de Planificación</b>	<b>Cobertura Territorial</b>	<b>Ubicación Unidad Desconcentrada a Zonal</b>	<b>Oficina técnica y de prestación de servicios</b>
<b>CZO2</b>	<b>2,9</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Napo</li> <li>• Pichincha</li> <li>• Orellana</li> </ul>	<b>Quito (Matriz)</b>  <b>Quito (Zonal)</b>	

(…)

**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, se nombra al Ing. José Francisco Freire Cuesta como Coordinador Zonal 2, a partir del 01 de abril de 2018.

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

## 2.2 PROCEDIMIENTO:

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

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

## 2.3 IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

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

*Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:*

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

11. **Implementar el acceso, en forma gratuita, a los servicios de emergencia, determinados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en forma adicional para el caso de los servicios tales como el servicio móvil avanzado, cumplir con la entrega de información relacionada con la localización geográfica aproximada de una llamada(...)**

### REGLAMENTO A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

**Artículo 59.- "Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-** Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:(...)

10. La implementación de acceso gratuito a servicios de emergencia, y ubicación de llamadas de emergencia prevista en el artículo 24 número 11 de la LOT será realizada por los prestadores del servicio de telefonía fija y servicio móvil avanzado. Para la entrega de información de los servicios tales como el servicio móvil avanzado se estará a lo dispuesto en la norma legal antes citada; y para los demás servicios se estará a la regulación que para el efecto emita la ARCOTEL (...)"

**EL REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN,** publicado en el Registro Oficial No. 749 de fecha viernes 6 de mayo de 2016, establece:

**Artículo 31.- "Obligaciones vinculadas con servicios de emergencia.** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán asegurar el acceso gratuito de todos sus abonados, clientes, usuarios a los servicios de emergencia definidos como tales por la ARCOTEL; así mismo, deberán dar cumplimiento a las disposiciones, normativa vigente o que se emita por la ARCOTEL respecto de la atención de llamadas de emergencia".

#### **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:

##### **a) Infracción**

**Artículo 118.-** Infracciones de segunda clase, b) son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes:

20. No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia.

##### **b) Sanción**

**"Art. 121.- Clases.-** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:(...) **2. Infracciones de segunda clase.-** La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)

**"Artículo 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 correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

- c) Para las sanciones de tercera clase, desde trescientos uno hasta mil quinientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.
- d) Para las sanciones de cuarta clase, desde mil quinientos uno hasta dos mil Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores”.

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**

La tramitación de la causa dio inicio con la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-011 de 9 de marzo

de 2018, notificado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., el 13 de marzo de 2018, conforme se desprende del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-00298-M de 13 de marzo de 2018.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., contestó al Acto de Apertura del mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador, mediante oficio No. 20180223 de 2 de abril de 2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, en lo principal manifiesta lo siguiente:

**"(...) III.- ARGUMENTOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP**

**1. ANÁLISIS DEL ACTO DE APERTURA No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011**

Revisado el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, realiza la siguiente defensa:

**1.1 CONSIDERACIONES JURÍDICAS AL ACTO DE APERTURA:**

- **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 el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:**

- 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes." (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-CZO2-2018-0011, se puede observar que la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha incurrido en una violación de las normas emitidas por la ARCOTEL, y esto recae en el debido proceso previo al Acto de Apertura, al no cumplir con los plazos establecidos en la Resolución ARCOTEL-2015-0694, mediante la cual la ARCOTEL emitió el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, y por lo tanto la administración no observa las disposiciones normativas previo a la emisión del acto administrativo.

El artículo 20 del citado Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dispone 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-CZO2-2017-0598-M de 07 de junio de 2017, el Director Técnico CZ2,

remite al área jurídica de la Coordinación Zonal 2 el informe de control técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, recibido en el Despacho de la Coordinación Zonal 2 el 08 de junio 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 respectivo para el inicio del Acto de Apertura.

Dichas actuaciones no se realizaron dentro del plazo señalado, toda vez que el informe jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-011 es de fecha 9 de marzo de 2018, es decir que el informe jurídico tardó **220 días** para remitirse al Coordinador Zonal 2 para que inicie y notifique el Acto de Apertura a la CNT EP, cuando lo correcto era que el **06 de julio de 2017** el Coordinador Zonal 2 conozca del Informe jurídico para el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

Lo expuesto, determina que la Coordinación Zonal 2 no ha respetado ni respeta los plazos señalados en su propio instructivo, lo cual constituye una falta grave al procedimiento instaurado por la propia administración que emite el Acto de Apertura, al no regirse a la legalidad con la que debe operar la administración.

Al respecto de la legalidad el Dr. Marco Morales ha indicado en su obra 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" (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 máxima autoridad esto es el/la Directora/a Ejecutivo/a de la ARCOTEL.

El artículo 82 de la Constitución al tratar sobre la seguridad jurídica ha dispuesto lo siguiente:

"El derecho a la seguridad Jurídica se fundamenta en el respecto a la Constitución v en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas v aplicadas por las autoridades competentes." (Lo subrayado y resaltado me pertenece)

En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2- 2018-0011, la Coordinación Zonal 2 no brinda una seguridad jurídica toda vez que no aplica el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador conforme lo determina el mismo, sino que inicia Actos de Apertura cuando a bien le parece a la autoridad; jurídicamente, si una norma se encuentra escrita, la misma debe cumplirse conforme se encuentra escrita, no es coherente que la administración aplique la normativa de manera discrecional, toda vez que el cumplimiento de las normas se basa en el respeto que se tiene hacia ellas; y aún más, cuando han sido dictadas por la propia Administración.

Los servidores públicos por principio estamos obligados a cumplir con lo que señala la Ley y demás normativa vigente, así lo ha determinado el artículo 226 de la Constitución, por tanto la Coordinación Zonal 2 previo al inicio de un Procedimiento Administrativo

Sancionador debe cumplir con los plazos y requisitos señalados en su instructivo sancionador, para emitir un correcto Acto de Apertura.

De lo señalado, se desprende que el Acto de Apertura carece de cumplimiento normativo respecto a Actos Administrativos; por lo tanto al no haberse cumplido con los plazos señalados, la Coordinación Zonal 2 deberá abstenerse de sancionar a la CNT EP.

• CONSIDERACIONES JURÍDICAS AL INFORME IT-CZ2S-C-2017-0048

En la parte de los antecedentes del informe técnico se señala lo siguiente:

"ANTECEDENTES:

- Mediante Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, la ARCOTEL expidió el "Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción".
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2017-0178-M de 24 de enero de 2017, mediante el cual la Coordinación Técnica de Control, remitió los lineamientos para el SMA y los Servicios de Emergencia para ejecución de los LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL PACT AÑO 2017, señalando: LINEAMIENTOS 2.1: Ejecución de pruebas de enrutamiento de llamadas"
- Matriz de Enrutamiento - STF actualizada al 8 de mayo de 2017 (disponible en: //suptel-bdd.supertel.gov.ec/DST/administraciones regionales/ Servicio Telefonía Fija/SERVICIOS DE EMERGENCIA/ 2. MATRIZ DE ENRUTAMIENTO/CNT EP/2017).
- Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0466-M de 28 de abril de 2017, se aprobó el Plan de Control y Servicios Institucionales de la Coordinación Zonal 2, correspondiente al mes de mayo de 2017.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, evaluando los antecedentes con los cuales la Coordinación Zonal 2, da inicio a la investigación, evidencia que quien suscribe el informe realiza un análisis en base a LINEAMIENTOS PARA EL CONTROL DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) y DE LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DEL PACT AÑO 2017; para el caso investigado, se observa que hay un error de fondo, toda vez que en las conclusiones del informe se señala lo siguiente:

"Las llamadas fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre las 12h35 a 12h50, desde el número 063069006, tecnología CDMA 450 (Fijo)" (Lo subrayado y resaltado me pertenece)

Sobre lo indicado, la investigación realizada por parte de la ARCOTEL debería haber considerado lineamientos de control del servicio de telefonía fija más no del SMA, debido a que como se señala en el informe IT -CZ2SC-2017-0048 de 25 mayo de 2017, y en el anexo 8 del citado informe adjunto al procedimiento administrativo sancionador, las pruebas se realizaron desde teléfonos fijos como los que detallo a continuación:

- 62893118
- 62376037
- 63069006
- 62899570

No obstante de lo indicado en el apartado 3 del informe señalado, quien suscribe el informe ha manifestado:

"Cabe señalar que no todos los números considerados actualmente como servicios de emergencia (115, 123, 135, 159, 171 y 911), se encuentran disponibles en las localidades descritas en el párrafo anterior; sin embargo, se realizaron las pruebas conforme a la matriz de enrutamiento del SMA actualizada al 08 de mayo de 2017. "(Lo subrayado me pertenece)

Lo expuesto evidencia claramente que la ARCOTEL, en este caso la Coordinación Zonal 2, realizó pruebas con lineamientos de SMA para teléfonos fijos; por tal motivo, la CNT EP considera que la entidad pública no ha aplicado correctamente lineamientos para el control de telefonía fija.

Por lo tanto, la investigación realizada el 25 de mayo de 2017, carece de total sustento normativo para señalar que la CNT EP haya cometido una infracción.

Finalmente no es procedente que a la CNT EP se le pretenda sancionar por actos que ni la propia Administración no ha determinado para hacer controles, y en vista de lo indicado la Coordinación Zonal 2 deberá declarar la nulidad del procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-2018-0011 por no haber investigado en base a normativa que se refiera al servicio que presuntamente se ha incumplido, toda vez que en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, no ha adjuntado pruebas técnicas en las que se determine que efectivamente no se concluyeron las llamadas a los números de emergencia 115, 135, 159, 171 Y 911.

### **CONCLUSIONES JURÍDICAS**

- En el Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha determinado que existe violación a la legalidad de los actos administrativos con los que nace, toda vez que el informe jurídico como el proyecto de Acto de Apertura, fueron emitidos fuera de los plazos señalados en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador.
- El cumplimiento de las normas emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL deben ser de cumplimiento obligatorio, no existe seguridad jurídica si no se cumple con lo dispuesto en la normativa y en el caso en concreto notificado a la CNT EP, la Coordinación Zonal 2 no cumple con su normativa.
- El informe técnico que sirvió de sustento para el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, carece de bases legales al realizar el control de los servicios de emergencia con lineamientos del SMA.
- El inicio del acto de apertura al carecer de sustento legal debe ser declarado nulo y procederse con el archivo toda vez que ARCOTEL realiza el análisis en relación a otros servicios de telecomunicaciones.
- La ARCOTEL, en el informe técnico adjunto al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, no adjunta respaldos fehacientes donde se pruebe y evidencie que el servicio de la CNT EP no permitió el acceso a las llamadas en los números de emergencia marcados el 12 de mayo de 2017.

En relación a las pruebas presentadas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones argumentadas en su escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo, se debe indicar que han sido debidamente analizadas y

despachadas mediante providencia de 6 de abril de 2018, excepto el pedido de "f) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con base en los argumentos y pruebas técnicas expuestas en el presente documento, solicita a la Coordinación Zonal 2, realizar nuevas pruebas de verificación conjuntas en sitio así como en las plataformas que gestionan el enrutamiento de las llamadas de emergencia, considerando que lo señalado por la ARCOTEL en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017 -0048, no es concluyente; además de mostrar que la CNT EP cumple con la regulación vigente sin vulnerar los derechos de acceso a servicios gratuitos de emergencia", al no tener relación con el fundamento de hecho que se sustancia se ha negado por improcedente conforme la atribución establecida 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ya que realizar a la presente fecha una nueva inspección en razón del tiempo las circunstancias materia del presente procedimiento habrían cambiado, por lo demás todo lo solicitado ha sido despachado conforme a derecho y analizado.

• **CONSIDERACIONES TÉCNICAS AL INFORME TÉCNICO IT-CZ2S-C- 2017-0048.**

**1.1 ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO**

En el tercer párrafo del numeral 1 del Informe Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, se señala como antecedente la Matriz de Enrutamiento - STF actualizada al 08 de mayo de 2017; sin embargo, en el segundo párrafo del punto 3 "RESULTADOS" del mismo informe, se hace referencia a la Matriz de enrutamiento SMA, lo cual es contradictorio, por cuanto la inspección realizada por el ente de Regulación y Control fue al Servicio de Telefonía Fija.

Al respecto, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se permite señalar que en las plataformas de telefonía fija, los enrutamientos a números de emergencia fueron actualizados según la matriz enviada por la ARCOTEL mediante correo electrónico del 08 de mayo de 2017, como se puede verificar en las siguientes imágenes.(...)

Como se evidencia en la siguiente captura de pantalla de la Plataforma, desde la localidad de origen con código de área 06, se encuentran creados los números de emergencia (171, 115, 159 Y 911). Lo cual, puede ser verificado por el organismo de regulación y control, en el momento que así se lo requiera. (...)

En la tabla 1 del numeral 3 del informe técnico de ARCOTEL, también se señalan los datos de: números, tipo de terminal y lugar desde el cual se realizaron las pruebas de enrutamiento y los números de emergencia a los cuales se ejecutaron las pruebas y que originaron el proceso sancionatorio:(...)

De lo indicado en el Anexo B del informe técnico de la ARCOTEL, se realizaron pruebas con éxito a los números de las localidades de Loreto, Taracoa y Joya de los Sachas. En San Sebastián del Coca, se indica que solo hubo completación de llamada al número 135 (botón de pánico); al marcar los números 115, 159, 171 Y 911, ARCOTEL señala que escuchó el IVR siguiente: **"CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas"**.

Al respecto, el área técnica de la CNT EP realizó la revisión en el sistema transaccional OpenFlexis, en donde se registra la solicitud de instalación del servicio del abonado y los datos técnicos de instalación propiamente dicho, los cuales son los siguientes: (...)

En la figura anterior, se muestra la solicitud atendida el 23 octubre de 2013 con los siguientes datos:

- Nombre: EMPRESA PÚBLICA DE DESARROLLO ESTRATEGICO ECUADOR ESTRATEGICO EP
- Provincia: ORELLANA
- Localidad: SAN JOSE DE GUAYUSA
- Central: 1770 (SN JOSE DE GUAYUSA CDMA (NQU1))
- Distribuidor: 1820 (CM.SAN JOSE DE GUAYUSA)
- Armario: SJGUAY
- Caja: SJGUA YUSA
- Par caja: 14
- Listón: CDMA 1
- Par listón: 14

Se realizó también la revisión de los CDR's generados por el número 063069006, el 12 de mayo de 2017, fecha en la que ARCOTEL realizó las pruebas de enrutamiento, encontrándose llamadas a los números de emergencia 135 y 159 gratuitos, obteniéndose los CDRs que se muestran a continuación:(...)

Los campos importantes del CDR son:

- Start\_time: Fecha de inicio
- End\_time: Fecha de fin
- Conversation\_time: Duración en 10 ms
- Caller\_number: Teléfono de A
- Called\_number: Teléfono de B
- Dialed\_number: Número marcado
- Trunk\_group\_in: Ruta entrante
- Trunk\_group\_out: Ruta saliente

Como se muestra en la captura de la plataforma, se registran 2 llamadas al número 135 a las 12:45:55 y 12:47:30, lo cual difiere del informe técnico presentado por ARCOTEL dentro del proceso sancionatorio, en donde se indica en el Anexo B que la llamada se realizó a las 12:43 PM, sin adjuntar respaldo alguno. (...)

Los campos importantes del CDR son:

- Caller\_number: Teléfono de A
- Called\_number: Teléfono de B
- Trunk\_group\_in: Ruta entrante
- Trunk\_group\_out: Ruta saliente
- Start\_time: Fecha de inicio
- End\_time: Fecha de fin
- Conversation\_time: Duración en segundos

En la captura de la plataforma, se registran 2 llamadas al número 159 a las 12:47:43 y 12:48:18; el informe técnico presentado por ARCOTEL indica que no hubo completación de llamadas; sin embargo se evidencia lo contrario. No existen CDR's para otros números de emergencia desde ese número, sin embargo si existen llamadas al 115, 159, 171, 911 realizadas el mismo día desde otros abonados CDMA del cantón Joya de los Sachas. (...)

La CNT E P con la finalidad de replicar el escenario del 12 de mayo de 2017, ha procedido a realizar las verificaciones siguientes:

El lunes 19 de marzo de 2018 al no poderse contactar al número 063069006, realizó pruebas con un número de iguales características: CDMA, UMG IÑQ teniéndose resultados exitosos, como se muestra en la captura de pantalla de la plataforma: (...)

## 1.2 VERIFICACIÓN EN SITIO

Con el fin de replicar el escenario reportado por la ARCOTEL. CNT EP el día lunes 26 de marzo de 2018 realizó la verificación en el sistema OpenFlexis, determinándose que el cliente es el Infocentro San Sebastián del Coca, de un terminal CDMA 450, el cual no está siendo utilizado, ya que en el sitio disponen de cobertura celular, adicionalmente se informa que el terminal se encuentra almacenado y apagado.

En la visita realizada, la CNT EP efectuó una inspección en el sitio, corroborando que efectivamente el terminal CDMA 450 se encuentra apagado y que el mismo corresponde a la serie ZQA9KA11A1907232, modelo ETS2055, marca Huawei.

## 1.3 VERIFICACIÓN TÉCNICA

Las coordenadas del Infocentro donde CNT EP replicó las pruebas el 26 de marzo de 2018, fueron tomadas utilizando un GPS marca GARMIN, obteniéndose la siguiente información:

Latitud: 0°20'21.2" S

Longitud: 70°0'22.6" W

Es importante indicar que la diferencia en las coordenadas de las mediciones entre lo que muestra la ARCOTEL en su informe y la verificación de CNT EP, se debió posiblemente a la utilización de diferentes equipos y precisión de medición.

Se realizaron pruebas desde el número 063069006 (número del cual la ARCOTEL realizó las pruebas en mayo de 2017 y que según el Órgano de Control no fueron exitosas) a los números de emergencia 911, 115, 171 y 135, con resultados exitosos como se demuestra a continuación: (...)

El terminal se enlaza a la BTS CDMA450 Loma Colorada sector 2 PN Code 444, los niveles de recepción y calidad del servicio son normales Rx=-92dBm y Eclo=6 respectivamente.

El trazado generado al número del cliente 063069006, se muestra a continuación:

**Mensaje 1 - Origination Message -12:42:01:** Indica el inicio del intento de conexión, se puede determinar el número al cual se desea realizar la llamada (911), se puede observar en la gráfica resaltado en el recuadro en rojo. (...)

**Mensaje 4 - Abis Connect -12:42:01:** Se indica la celda y el sector al cual se conecta el terminal CellId 269 Sector 2, la interfaz Abis entre la BTS Loma Colorada y la BUS UIO se encuentra establecida. (...)

**Mensaje 23 - Power Measurement Report Message -12:42:02:** El parámetro RF que señala la calidad del servicio de voz Eclo se encuentra en 10, para valores superiores a 16 el audio se degradaría, sin embargo en esta llamada de prueba no se presenta ese escenario. (...)

**Mensaje 48 - Abis BTS Release - 12:42:42:** Muestra la desconexión de la celda servidora, a través de la cual se generó la llamada. Corresponde a la BTS Loma Colorada CellID 269 Sector 2. (...)

*El flujo de señalización se completa de manera normal para una llamada de voz. El servicio es conmutado en el core de voz al número de emergencia correspondiente.*

#### **1.4 ÁREA DE COBERTURA DE LAS BTSs DE ORELLANA**

*Como se muestra en el apartado 1.3 Verificación Técnica, el día 26 de Marzo del 2018, se realizaron pruebas desde el 063069006 a los números de emergencia con resultados exitosos.*

*Adicionalmente, se analizó una muestra de CDRs de la semana del 8 al 13 de Mayo del 2017 y se verifica que existen CDRs desde números CDMA hacia los números de emergencias 115, 911, 159 y 171, lo cual demuestra que las llamadas fueron completadas y el enrutamiento era el correcto, caso contrario no se tendría registros de CDRs; ya que los intentos de llamada no registran CDRs.(...)*

#### **CONCLUSIONES TÉCNICAS**

- En el informe de la ARCOTEL se cita la matriz de enrutamiento del Servicio Móvil Avanzado, siendo lo correcto que se haga referencia a la matriz de enrutamiento del Servicio de Telefonía Fija enviada por la ARCOTEL el 8 de mayo de 2017, como se indica en el presente escrito; por lo tanto se confirma que existe una errónea aplicación de procedimiento de verificación por parte de la ARCOTEL.*
- En la Plataforma del servicio, los enrutamientos a números de emergencia, se encuentran configurados según la matriz de enrutamiento del Servicio de Telefonía Fija enviada por la ARCOTEL el 8 de mayo de 2017.*
- Con la captura de CDRs que consta en el presente informe, se demuestra que **sí se registraron** llamadas a números de emergencia 135 y 159, desde el número 063069006 (Infocentro San Sebastián del Coca), el 12 de mayo de 2017, lo que demuestra que el informe emitido por la ARCOTEL es contradictorio a las pruebas realizadas en el mismo sitio por parte de CNT EP.*
- El informe técnico remitido por la ARCOTEL indica que "... no es posible verificar el correcto enrutamiento de llamadas", lo cual no es concluyente, además que no se adjuntan grabaciones que evidencien lo indicado por el Regulador al respecto de un mensaje de voz.*
- Se realizaron pruebas de enrutamiento de llamadas a servicios de emergencia el 19 de marzo de 2018, desde números CDMA, con resultados exitosos, lo cual puede constatare con los CDRs que se muestran en el presente escrito.*
- Se evidenció en sitio que el terminal CDMA 450 asociado al número 063069006, se encontraba apagado y en desuso, lo que fue aseverado por la encargada del Infocentro, quien informó que el terminal permanece guardado y sin funcionamiento ya que en el sector se cuenta con cobertura celular.*
- El 26 de marzo de 2018, CNT EP realizó pruebas desde la ubicación donde se encuentra el cliente, con la línea 063069006, a los números de emergencia 911, 115, 171, 135 Y 159 en el sector de San Sebastián del Coca, sin tenerse inconvenientes a nivel de acceso, cobertura, enrutamiento ni completación de llamadas. En el presente escrito, consta la evidencia de sustento correspondiente.*

- Con el fin de evidenciar que no existen inconvenientes de enrutamiento de llamadas a números gratuitos de emergencia, se obtuvieron registros de CDRs generados en la semana del 08 al 13 de mayo de 2017, los mismos que se muestran en el presente escrito.
- Los registros de la plataforma de la CNT EP se encuentran disponibles para el análisis y verificación del Regulador dentro del presente proceso, cuando dicha entidad lo requiera.
- Con lo expuesto en el presente escrito se evidencia que CNT EP ha dado cumplimiento con la obligación de brindar a sus abonados acceso a los números de emergencia gratuito, tal como se demuestra en los CDRs generados tanto en las fechas de verificación de ARCOTEL, como en las pruebas realizadas el 19 y 26 de marzo de 2018. (...)

#### **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-CZO2-2018-0011, toda vez que:

- El Acto de Apertura no cumple con los plazos establecidos en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, lo cual constituye una falta grave al debido proceso y al principio de legalidad que tienen todos los servidores públicos.
- La Legalidad de los actos administrativos tiene plena validez cuando se cumplan todas las formalidades establecidas en la ley como en la normativa vigente.
- En el informe técnico no se ha aplicado lineamientos que tengan relación con el servicio de telefonía fija, sino que la administración ha aplicado lineamientos del SMA, lo cual difiere con lo investigado el 25 de mayo de 2017 al realizarse pruebas desde equipos de telefonía fija.
- El informe técnico no cumple con la normativa para la investigación realizada puesto que lo investigado se ha guiado por lineamientos para el control del servicio móvil avanzado (SMA).
- La ARCOTEL no ha sustentado su investigación con evidencias, tales como CDRs, pruebas de llamadas directamente a los números fijos pilotos de los servicios de emergencia en la localidad de San Sebastián del Coca, ni tampoco ha remitido una grabación del IVR en el cual se compruebe que la CNT EP tuvo restricción en las llamadas a los números de emergencia investigados como parte de este procedimiento administrativo sancionador.
- Con lo expuesto en el presente escrito se evidencia que CNT EP ha dado cumplimiento con la obligación de brindar a sus abonados acceso a los números de emergencia gratuito, tal como se demuestra en los CDRs generados tanto en las fechas de verificación de ARCOTEL, como en las pruebas realizadas el 19 y 26 de marzo de 2018.

#### **VI.- PRUEBAS**

Sírvase tener como prueba a mi favor, los artículos señalados en:

- a) La Constitución de la República del Ecuador.

- b) El Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.
- c) La pruebas realizadas por la CNT EP en la parroquia de San Sebastián en el INFOCENTRO donde el resultado fue positivo al no tener restricción al marcar los números 115, 159, 171 y 911.
- d) Registros de llamadas y CDR's señalados por la CNT EP en el presente escrito.
- e) El Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 en el cual se evidencia que la Coordinación Zonal 2 utiliza lineamientos para el control del servicio móvil avanzado, para realizar pruebas de verificación en el servicio de telefonía fija.
- f) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con base en los argumentos y pruebas técnicas expuestas en el presente documento, solicita a la Coordinación Zonal 2, realizar nuevas pruebas de verificación conjuntas en sitio así como en las plataformas que gestionan el enrutamiento de las llamadas de emergencia, considerando que lo señalado por la ARCOTEL en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017 -0048, no es concluyente; además de mostrar que la CNT EP cumple con la regulación vigente sin vulnerar los derechos de acceso a servicios gratuitos de emergencia.
- g) Conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito se señale día y hora a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo. (...)"

### 3.2. PRUEBAS

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

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

#### PRUEBAS DE CARGO

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

- 1.- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0598-M de 07 de junio de 2017, mediante el cual la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2, remitió el Informe de Control Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017.
- 2.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-011 de 9 de marzo de 2018.
- 3.- La razón de Notificación del Acto de Apertura.

#### PRUEBAS DE DESCARGO

- 1.- Contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 9 de marzo de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, ingresado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante oficio No. 20180223 de 2 de abril de 2018, con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018.

2.- Audiencia de Alegatos llevada a cabo el 18 de abril de 2018 a las 15H00; conforme lo dispuesto en la providencia de apertura de evacuación de pruebas dictada el 6 de abril de 2018, en la que se realiza una presentación que se entrega en forma digital.

3.- Legitimación y ratificación de las intervenciones de los señores: Tito Tipanguano, Valdemar Farré e Hilda Gómez, durante la Audiencia realizada el 18 de abril de 2018, mediante Oficio No. 20180273 de 20 de marzo de 2018, ingresado con hoja de control No. ARCOTEL-DEDA-2018-007587-E de 23 de abril de 2018

4. Alcances de documentación referida en la audiencia, los cuales fueron ingresados con: Oficio No. GNRI-GREG-06-0496-2018 de 19 de abril de 2018 con hoja de control ARCOTEL-DEDA-2018-007553 de 20 de abril de 2018; Oficio No. 20180273 de 20 de abril de 2018, con hoja de control No. ARCOTEL-DEDA-2018-007587-E de 23 de abril de 2018 y Oficio No. GNRI-GREG-06-0526-2018 de 25 de abril de 2018 con hoja de control ARCOTEL-DEDA-2018-007779 de 25 de abril de 2018.

#### 4.1. MOTIVACIÓN:

##### **PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS EN LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante Informe No. IT-CZO2-AA-2018-0011 de 16 de mayo de 2018, realizó el análisis de la contestación y pruebas presentadas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, el que en lo principal establece:

"(...)

#### 3. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS TÉCNICOS.

##### **3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E DE 03 DE ABRIL DE 2018.**

Con Oficio Nro. 20180223 de 02 de abril de 2018, ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 03 de abril de 2018, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. presentó el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 09 de marzo de 2018, en el que, en relación al hecho técnico identificado en el citado Acto, expuso lo siguiente:

##### **3.1.1. PARTE 1**

En las páginas 8 y 9 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...) **CONSIDERACIONES TÉCNICAS AL INFORME TÉCNICO IT -CZ2S-C-2017-0048.**

### 1.1 ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO

En el tercer párrafo del numeral 1 del Informe Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, se señala como antecedente la Matriz de Enrutamiento - STF actualizada al 08 de mayo de 2017; sin embargo, en el segundo párrafo del punto 3 "RESULTADOS" del mismo informe, se hace referencia a la Matriz de enrutamiento SMA, lo cual es contradictorio, por cuanto la inspección realizada por el ente de Regulación y Control fue al Servicio de Telefonía Fija.

Al respecto, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se permite señalar que en las plataformas de telefonía fija, los enrutamientos a números de emergencia fueron actualizados según la matriz enviada por la ARCOTEL mediante correo electrónico del 08 de mayo de 2017, como se puede verificar en las siguientes imágenes. (...)"

#### ANÁLISIS:

Respecto a lo manifestado por la operadora, se debe mencionar que en el segundo párrafo del punto 3. RESULTADOS del Informe Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, existe un error tipográfico, ya que en lugar de hacer referencia al servicio móvil avanzado "SMA", correspondía indicar el servicio de telefonía fija "STF", ya que las pruebas de enrutamiento de llamadas a las que se refiere dicho informe están relacionadas al servicio de telefonía fija "STF", que presta la CNT EP, lo cual se corrobora con la información constante en la Tabla 1 del informe, en donde se detallan los números y el tipo de terminal utilizado en cada localidad para efectuar las pruebas de enrutamiento de llamadas, los que pertenecen al servicio de telefonía fija "STF". Cabe indicar que las pruebas fueron realizadas conforme la matriz de enrutamiento para el servicio de telefonía fija "STF" vigente a la fecha de la comprobación, la cual correspondía a la matriz del 08 de mayo de 2017, esto puede ser verificado con el anexo B del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, en donde constan los resultados de las pruebas a los números cortos 115, 135, 159, 171 y 911 y se detallan los números asignados al servicio de telefonía fija "STF" para dicha localidad.

#### 3.1.2. PARTE 2

En la página 12 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

Se realizó también la revisión de los CDR's generados por el número 063069006, el 12 de mayo de 2017, fecha en la que ARCOTEL realizó las pruebas de enrutamiento, encontrándose llamadas a los números de emergencia 135 y 159 gratuitos, obteniéndose los CDR's que se muestran a continuación:

#### Llamadas al 135 (botón de pánico):

TIPO DE SERVICIO	RECOSERV	CIUDAD	TELEFONO ORIGEN	TELEFONO DESTINO	RECOABPA	RECOSESU	RECOSSUC	FECHA INICIO	HORA INICIO	FECHA FIN	HORA FIN	DURACION	VALOR	MES	AÑO	RECOFEPA	RECOCLIE
NUMEROS GRATIS	12	QUITO PICH	63069006	135	63069006	63069006	4802175	12/05/2017	12:45:55 PM	12/05/2017	12:46:00 PM	5	0	5	17	170513	2713607
NUMEROS GRATIS	12	QUITO PICH	63069006	135	63069006	63069006	4802175	12/05/2017	12:47:30 PM	12/05/2017	12:47:35 PM	5	0	5	17	170513	2713607

Como se muestra en la captura de la plataforma, se registran 2 llamadas al número 135 a las 12:45:55 y 12:47:30, lo cual difiere del informe técnico presentado por ARCOTEL

dentro del proceso sancionatorio, en donde se indica en el Anexo B que la llamada se realizó a las 12:43 PM, sin adjuntar respaldo alguno. (...)"

**ANÁLISIS:**

Desde el punto de vista técnico, de lo manifestado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con los CDR's se observa efectivamente que se obtuvo registro de llamadas desde el número 063069006 al número corto considerado de emergencia 135, con el cual se realizaron las pruebas el día 12 de mayo de 2017, desde un terminal del servicio de telefonía fija con tecnología CDMA 450, desde la localidad de San Sebastián del Coca, provincia de Orellana, como consta indicado en el Anexo B del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048.

En relación a la diferencia en la hora de realización de las llamadas, que consta en el citado Anexo B, esta ocurre ya que la hora de la prueba se toma de un reloj (teléfono móvil, PC o Laptop), que no podría estar sincronizado con la hora de las plataformas de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; con lo cual, la hora de las llamadas que se indican en el Anexo B y los CDR's enviados por la CNT EP tienen una diferencia de algunos minutos, adicionalmente cabe indicar que las pruebas de control técnico realizadas ese día se encuentran dentro del periodo de tiempo 12:35:00 hasta las 12:50:00 (Tomado por ARCOTEL), conforme una captura de pantalla del anexo en mención.

CNT E.P. (Fijo)	115	CDMA450	Sin saldo	Orellana	San Sebastián del Coca	063069006	Barrio Central Parroquia San Sebastian, Av. Coca Joya de los Sachas, INFOCENTRO.	00°20'21,99" S	77°00'21,99"W	12-05-2017 12:40 pm
	135									12-05-2017 12:43 pm
	159									12-05-2017 12:44 pm
	171									12-05-2017 12:45 pm
	911									12-05-2017 12:45 pm

**Imagen 1.** Captura de pantalla de parte del Anexo B de las pruebas realizadas en la localidad de San Sebastián del Coca desde un terminal STF (CDMA 450), correspondiente al informe de control técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048.

**3.1.3. PARTE 3**

En las páginas 12 y 13 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

**Llamadas al 159 (Función de Transparencia y Control Social):**

	caller_number	called_number	dest_number	trunk_group_in	trunk_group_out	start_time	end_time	conversation_time
1	63069006	... 1800762425	... 1800762425	... 65535	... 65535	2017-05-12 12:47:43	2017-05-12 12:47:51	8.0
2	63069006	... 1800762425	... 1800762425	... 65535	... 65535	2017-05-12 12:48:18	2017-05-12 12:48:27	9.0

"(...)

En la captura de la plataforma, se registran 2 llamadas al número 159 a las 12:47:43 y 12:48:18; el informe técnico presentado por ARCOTEL indica que no hubo complementación de llamadas; sin embargo se evidencia lo contrario.

No existen CDR's para otros número de emergencia desde ese número, sin embargo si existen llamadas al 115, 159, 171, 911 realizadas el mismo día desde otros abonados CDMA del cantón Joya de los Sachas (...)"

### ANÁLISIS:

En la imagen del CDR que la operadora indica, se observa claramente que en los dos intentos de llamada, el número desde el que se realiza la llamada (caller\_number) corresponde al número 063069006, desde el que personal técnico de esta Coordinación Zonal realizó las pruebas el 12 de mayo de 2017, y el número al que se llamó (called\_number) es el 1800762425, sin incluir información del número marcado (dialed\_number), es decir, no se muestra que se marcó al número 159, como la operadora indica en el párrafo siguiente.

Cabe señalar que de acuerdo a lo indicado en la Matriz de Enrutamiento – STF actualizada al 8 de mayo de 2017, se establece que el enrutamiento al marcar al número 159, se realiza al número 1800762425, como se muestra en la Imagen 2. En este sentido, al realizar la llamada al número 159 y escuchar el mensaje del IVR indicando "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas.", como se indica en el informe técnico IT-CZS-C-2017-0048, se realizaron llamadas al número 1800762425 para verificar si se encontraba operativo, resultado de lo cual, la operadora tiene los registros correspondientes a estas llamadas.

MATRIZ DE ENRUTAMIENTO A NÚMEROS DE EMERGENCIA DEL STF										
UBICACIÓN			CENTRAL / NODO / CONCENTRADOR	CÓDIGO DE ÁREA	GESTIÓN OPERATIVA POLICÍA NACIONAL	SERVICIO DE ASISTENCIA A LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA (CONSEJO)	SERVICIO DE BOTONES DE SEGURIDAD	FUNCION TRANSPARENCIA Y CONTROL SOCIAL	MINISTERIO DE SALUD PÚBLICA	CENTRAL DE EMERGENCIAS
PROVINCIA	CANTÓN	PARRROQUIA			115	123	135	159	171	911
ORELLANA	LA JOYA DE LOS SACHAS	SAN SEBASTIAN DEL COCA	SAN SEBASTIÁN DEL COCA	6	62889101	ND	135 (CNT UID)	1800762425	23800055	3800780

**Imagen 2.** Captura de pantalla a parte de la Matriz de Enrutamiento a números de emergencia del servicio de telefonía fija, actualizada al 8 de mayo de 2017

Por lo antes mencionado, con la captura de la plataforma que la operadora presenta, se verifica que se realizaron llamadas al número 1800762425, más no que estas llamadas corresponden a la marcación al número corto 159, ni que la llamada realizada a este número haya sido enrutada al número 1800762425.

Además, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., indica que no existen CDR's para otros números de emergencia desde el número 063069006, realizadas el día 12 de mayo de 2017; sin embargo, en el informe técnico IT-CZS-C-2017-0048, se determina que en la localidad de San Sebastián del Coca, la citada operadora no presta el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos 115, 159, 171 y 911, ya que emite un mensaje de IVR en donde se indica "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas.", por lo que las llamadas a los números no fueron completadas ya que existía un rechazo en las mismas, pudiendo este error ser generado no necesariamente a nivel de la red de acceso (BSC) sino en la red central CS (MSC/VLR/HLR) o alguna restricción en el MPLS (Core).

Adicionalmente, la CNT E.P. menciona que existen llamadas a los números cortos 115, 159, 171 y 911, realizadas el mismo día (12 de mayo de 2017) desde otros abonados

CDMA del cantón Joya de los Sachas e incluye varias capturas de la plataforma; lo cual no corresponde analizar, ya que las pruebas se realizaron en la parroquia San Sebastián del Coca, desde el número 063069006. Cabe destacar que en la captura de pantalla del número 159, se observa que tampoco se incluye información del número marcado (dialed\_number).

### 3.1.4. PARTE 4

En las páginas 14 y 15 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...)

En la visita realizada, la CNT E.P. efectuó una inspección en el sitio, corroborando que efectivamente el terminal CDMA 450 se encuentra apagado y que el mismo corresponde a la serie ZQA9KA11A1907232, modelo ETS2055, marca Huawei (...).

(...)

Se realizaron pruebas desde el número 063069006 (número del cual la ARCOTEL realizó las pruebas en mayo de 2017 y que según el Órgano de Control no fueron exitosas) a los números de emergencia 911, 115, 171 y 135, con resultados exitosos como se demuestra a continuación:

start time	end time	conversati...	caller_droset	caller_address_nature	caller_number	called_droset	called_address_nature	called_number	dialed_number	trunk_group_in	trunk_group
2018-03-26 14:41:53	2018-03-26 14:42:24	3057	6	national valid number	63069006	6	national valid number	23800790	911	65535	1359
2018-03-26 14:44:36	2018-03-26 14:44:50	1357	6	national valid number	63069006	6	subscriber number	2899101	115	65535	1336
2018-03-26 14:45:25	2018-03-26 14:45:39	1395	6	national valid number	63069006	1	national valid number	23800055	171	65535	17
2018-03-26 14:46:19	2018-03-26 14:46:23	435	6	national valid number	63069006	6	national valid number	135	135	65535	17

  

caller_number	called_number	dest_number	paid_party_indicator	designated_charging_num	trunk_group_in	trunk_group_out	start time	end time	conversation time
63069006	1800762425	1800762425	Specific charged party number	A9379C28E5EEDAEED9B0EE	65535	65535	2018-03-26 14:45:05	2018-03-26 14:45:14	9.0

(...).

### ANÁLISIS

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., indica que en la visita efectuada el 26 de marzo de 2018, al sitio en donde la ARCOTEL realizó las pruebas, se corroboró que el terminal CDMA 450 se encuentra apagado y que el mismo corresponde a la serie Nro. ZQA9KA11A1907232, numeración que difiere de la indicada en la imagen constante en la página 15 del escrito, siendo esta la Nro. ZQA9KA11A1903272, por lo que se entiende que existe un error en el escrito presentado por la CNT EP.

Adicionalmente, indica que se realizaron pruebas desde el número 063069006 a los números de emergencia 911, 115, 171 y 135, con resultados exitosos, que se muestran en las capturas de la plataforma, en donde se observa que en la primera captura consta la columna denominada dialed\_number (números marcados), en donde se detallan los números cortos mencionados, y en la segunda captura ya no consta esta columna y solo constan las denominadas called\_number (número llamado) y dest\_number, en donde se

observa el número 1800762425, nuevamente sin indicar que el número marcado fue el 159.

### 3.1.5. PARTE 5

Entre las páginas 19 y 24 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

*“(...) Adicionalmente, se analizó una muestra de CDRs de la semana del 8 al 13 de Mayo del 2017 y se verifica que existen CDRs desde números CDMA hacia los números de emergencias 115, 911, 159 y 171, lo cual demuestra que las llamadas fueron completadas y el enrutamiento era el correcto, caso contrario o se tendría registros de CDRs; ya que los intentos de llamada no registran CDRs. (...)”*

### ANÁLISIS

La CNT EP indica que “se verifica que existen CDRs desde números CDMA hacia los números de emergencias 115, 911, 159 y 171, lo cual demuestra que las llamadas fueron completadas y el enrutamiento era el correcto, caso contrario no se tendría registros de CDRs; ya que los intentos de llamada no registran CDRs.” (el subrayado fuera del texto original), con lo cual se entiende que la razón por la que las llamadas realizadas el 12 de mayo de 2017 en la parroquia San Sebastián del Coca, a los números cortos 115, 159, 171 y 911, no generaron registros CDRs, es porque fueron intentos de llamada que no fueron completadas y el enrutamiento no fue el correcto, lo cual ratifica lo indicado en la segunda conclusión del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, que dice: “Se verificó que en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, la operadora del Servicio Telefonía Fija (STF) “CNT E.P.” **no permite** el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos: 115, 159, 171 Y 911 (Anexo B), ya que emite un mensaje IVR con el siguiente texto “CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas”; por lo que no es posible verificar el correcto enrutamiento de llamadas. (...)”

Adicionalmente, en relación a la muestra de CDRs incluidos en las páginas 19 a la 24, se verificó que no constan las llamadas realizadas a los números 115, 159, 171 y 911, desde el número 063069006, el 12 de mayo de 2017. Cabe señalar que en la captura de la plataforma correspondiente al número 159, consta la columna `called_number` (número llamado) en donde se indica el número 1800762425, y no se incluye la columna `dialed_number` (número marcado), como consta en las capturas de la plataforma correspondiente a los otros números cortos, y no se incluyen llamadas del 12 de mayo de 2017 para este número.

### 3.1.6. PARTE 6

En las páginas 24 y 25 de la contestación presentada se manifiesta textualmente lo siguiente:

**“(...) CONCLUSIONES TÉCNICAS:**

- En el informe de la ARCOTEL se cita la matriz de enrutamiento del Servicio Móvil Avanzado, siendo lo correcto que se haga referencia a la matriz de enrutamiento del Servicio de Telefonía Fija enviada por la ARCOTEL el 8 de mayo de 2017, como se indica en el presente escrito; por lo tanto se confirma que existe una errónea aplicación de procedimiento de verificación por parte de la ARCOTEL.(...)

- *Con la captura de CDRs que consta en el presente informe, se demuestra que sí se registraron llamadas a números de emergencia 135 y 159, desde el número 063069006 (Infocentro San Sebastián del Coca), el 12 de mayo de 2017, lo que demuestra que el informe emitido por la ARCOTEL es contradictorio a las pruebas realizadas en el mismo sitio por parte de CNT EP. (...)*
- *Se realizaron pruebas de enrutamiento de llamadas a servicios de emergencia el 19 de marzo de 2018, desde números de CDMA, con resultados exitosos, lo cual puede constatarse con los CDRs que se muestran en el presente escrito. (...)*
- *El 26 de marzo de 2018, CNT EP realizó pruebas desde la ubicación donde se encuentra el cliente, con la línea 063069006, a los números de emergencia 911, 115, 171, 135 y 159 en el sector de San Sebastián del Coca, sin tenerse inconvenientes a nivel de acceso, cobertura, enrutamiento ni complementación de llamadas. En el presente escrito, consta la evidencia de sustento correspondiente.*
- *Con el fin de evidenciar que no existen inconvenientes de enrutamiento de llamadas a números gratuitos de emergencia, se obtuvieron registros de CDRs generados en la semana del 08 al 13 de mayo de 2017, los mismo que se muestran en el presente escrito. (...)*
- *Con lo expuesto en el presente escrito se evidencia que CNT EP ha dado cumplimiento con la obligación de brindar a sus abonados acceso a los números de emergencia gratuito, tal como se demuestra en los CDRs generados tanto en las fechas de verificación de ARCOTEL, como en las pruebas realizadas el 19 y 26 de marzo de 2018. (...)*

## **ANÁLISIS**

*Sobre lo indicado por la operadora en el primer punto mencionado en textual anteriormente, se trató en el número 3.1.1 PARTE 1 del presente informe, determinando que la matriz de enrutamiento utilizada para la verificación a la que se refiere el informe técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048, es la matriz de enrutamiento del servicio de telefonía fija actualizada el 8 de mayo de 2017.*

*Lo mencionado en el segundo ítem en textual, se analizó en el número 3.1.3 PARTE 3 del presente informe, en donde se establece que con la captura de la plataforma que la operadora presenta, se verifica que se realizaron llamadas al número 1800762425, más no que estas llamadas corresponden a la marcación al número corto 159, ni que la llamada realizada a este número haya sido enrutada al número 1800762425.*

*En el tercer y cuarto punto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., menciona que las pruebas de llamadas a servicios de emergencia realizadas el 19 y 26 de marzo de 2018, desde números de CDMA, 06306614 y 063069006 respectivamente, fueron exitosas y para ello adjunta los CDRs; al respecto, es preciso indicar que estas pruebas son realizadas 311 y 318 días después de la verificación ejecutada por personal técnico de control de ARCOTEL el día 12 de mayo de 2017, por lo que no corresponde realizar un análisis sobre estos resultados.*

*En relación al quinto ítem, sobre la muestra de muestra de CDRs de la semana del 8 al 13 de mayo del 2017, en el número 3.1.6 PARTE 6 del presente informe, se analiza lo correspondiente, en relación a que se entiende que las llamadas realizadas el 12 de*

mayo de 2017 en la parroquia San Sebastián del Coca, a los números cortos 115, 159, 171 y 911, no generaron registros CDRs, es porque fueron intentos de llamada que no fueron completadas y el enrutamiento no fue el correcto, lo cual ratifica lo indicado en la segunda conclusión del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048. Además, se indica que se verificó que no constan las llamadas realizadas a los números 115, 159, 171 y 911, desde el número 063069006, el 12 de mayo de 2017, resaltando que en la captura de la plataforma correspondiente al número 159, consta la columna *called\_number* (número llamado) en donde se indica el número 1800762425, y no se incluye la columna *dialed\_number* (número marcado), como consta en las capturas de la plataforma correspondiente a los otros números cortos, y no se incluyen llamadas del 12 de mayo de 2017 para este número (159).

Con relación al último punto, con los análisis realizados en el presente informe, se ha verificado que la operadora no cuenta con registros CDRs de las llamadas a los números cortos de emergencia, realizadas el 12 de mayo de 2017 desde el número 063069006, ni especifica las razones por las que dichas llamadas no fueron completadas y en su lugar se tenía la grabación IVR de rechazo en las mismas, pudiendo generarse este error por alguna causa ajena a la configuración de enrutamiento en la plataforma, como se indicó en el análisis del número 3.1.3 PARTE 3 del presente informe.

### **3.2. AUDIENCIA DE ALEGATOS EFECTUADA EL DÍA MIÉRCOLES 18 DE ABRIL DE 2018 A LAS 15H00.**

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en la Audiencia de Alegatos efectuada el día miércoles 18 de abril de 2018 a las 15H00, realiza una presentación (que se entrega impresa y forma parte del expediente), en la que se exponen los puntos indicados en el escrito presentado como contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 09 de marzo de 2018, ingresado a la ARCOTEL con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 03 de abril de 2018, los que ya han sido analizados en el numeral 3.1 del presente informe.

Adicionalmente, durante el desarrollo de la Audiencia los representantes de la operadora realizan pruebas de funcionamiento del enrutamiento en las llamadas a los números cortos 115, 135, 171, 182 y 911, cuyos respaldos se solicita sean enviados por escrito.

Los respaldos de las pruebas mencionadas en el párrafo anterior fueron entregados mediante Documentos No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E y No. ARCOTEL-DEDA-2018-007779-E de 20 y 25 de abril de 2018, respectivamente, que se anexan al expediente y se analizan en el numeral 3.2.1 a continuación.

#### **3.2.1. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN EL DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E Y No. ARCOTEL-DEDA-2018-007779-E DE 20 Y 25 DE ABRIL DE 2018, RESPECTIVAMENTE. -**

- ✓ La Gerente de Regulación de la CNT EP, mediante oficio No. GNRI-GREG-06-0496-2018 de 19 de abril de 2018 ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E de 20 de abril de 2018, "(...) remite los CDRs de las 15:32 a 15:45 de las llamadas realizadas a los números 115, 135, 171, 182 y 911, las cuales fueron originadas desde el equipo CDMA 450 ubicado en la parroquia de San Sebastián del Coca, a fin de que se incorpore como prueba

a favor de la Empresa Pública en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-011.”

Revisado el anexo al oficio mencionado, se encuentran dos capturas de la plataforma en las que se identifica la columna denominada *caller\_number*(número que llama), en donde consta el número 63069006, que corresponde al número desde el que se realizaron las pruebas el 12 de mayo de 2017; en la primera captura además se indican las columnas *dialednumber*(número marcado) y *called\_number*(número llamado), en donde constan los números cortos a los que se marcó ( 115, 135, 171, 182 y 911), y los números a los que se enrutó dicha marcación, respectivamente; en la segunda captura constan las columnas denominadas *called\_number*(número llamado) y *dest\_number*, en donde se indica el número 1800762425, sin incluir la columna *dialednumber* (número marcado); es decir, no se puede determinar si se marcó el número 159.

- ✓ La Gerente de Regulación de la CNT EP, mediante oficio No. GNRI-GREG-06-0526-2018 de 25 de abril de 2018, ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007779-E de la misma fecha, indica que “(...) remite el trace ejecutado 18 de abril de 2018 en el momento de las Audiencia desde ARCOTEL, donde se podrá observar los mensajes que se generaron a nivel de acceso y evidenciar a que números de emergencia se probó las llamadas de prueba desde la línea 063069006 con tecnología CDMA450.”

Adjunto al oficio se encuentra el ANEXO 1 en donde consta una tabla de tres columnas que contiene información de “No Mensaje”, “Numero Emergencia marcado” y “Hora”, se observa que la información de la hora de marcación de los números de emergencia y la que consta en los CDRs enviados con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E, son diferentes; además se muestran imágenes de parte de un trace en donde se ha enmarcado lo correspondiente para identificar los números cortos, sin mostrar información adicional que permita relacionar estas imágenes con la fecha y hora de las pruebas a las que hace referencia la operadora en el texto.

Por lo antes indicado, en relación a las pruebas realizadas por la operadora durante la Audiencia de Alegatos realizada el 18 de abril de 2018, se determina que existen inconsistencias en la información enviada por la operadora.

### 3.3. ANÁLISIS DE PRUEBAS.

Dentro del escrito de contestación presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, se solicita lo siguiente:

“VI.- PRUEBAS

Sírvase tener como prueba a mi favor, los artículos señalados en:

- a) La Constitución de la República del Ecuador.
- b) El Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.
- c) La pruebas realizadas por la CNT EP en la parroquia de San Sebastián en el INFOCENTRO donde el resultado fue positivo al no tener restricción al marcarlos números 115, 159, 171 y 911.

- d) Registros de llamadas y COR's señalados por la CNT EP en el presente escrito.
- e) El Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 en el cual se evidencia que la Coordinación Zonal 2 utiliza lineamientos para el control del servicio móvil avanzado, para realizar pruebas de verificación en el servicio de telefonía fija.
- f) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con base en los argumentos y pruebas técnicas expuestas en el presente documento, solicita a la Coordinación Zonal 2, realizar nuevas pruebas de verificación conjuntas en sitio así como en las plataformas que gestionan el enrutamiento de las llamadas de emergencia, considerando que lo señalado por la ARCOTEL en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, no es concluyente; además de mostrar que la CNT EP cumple con la regulación vigente sin vulnerar los derechos de acceso a servicios gratuitos de emergencia.
- g) Conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito se señale día y hora a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo."

Al respecto, en la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS de 6 de abril de 2018, se establece entre otros aspectos, que "(...) **b)** (...) téngase en cuenta lo manifestado en los literales a), b), c), d) y e). **c)** (...) en el literal f), del escrito de contestación que indica: (...), al no tener relación con el fundamento de hecho que se sustancia, se niega por improcedente la verificación solicitada. **d)** Señálese para el día miércoles 18 de abril de 2018 a las 15H00 a fin de que se realice la audiencia solicitada (...) en el (...) literal g) (...)"

En relación al hecho técnico, lo correspondiente a los literales c), d), e) y g) se ha analizado en los números 3.1 y 3.2 del presente informe técnico.

#### 4. CONCLUSIÓN. -

Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-2018-011 de 9 de marzo de 2018, puesto que el 12 de mayo de 2017, fecha en que se realizaron las pruebas de enrutamiento de llamadas del servicio de telefonía fija, efectuadas en la parroquia San Sebastián del Coca, desde el número 063069006 de tecnología CDMA450 (Fijo), se verificó que la citada operadora no permite el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos 115, 159, 171 y 911, ya que se emite un IVR con el mensaje "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas", en relación a lo cual, la operadora en su contestación indica que no cuenta con CDRs de las mencionadas llamadas del 12 de mayo de 2017 ya que estos se generan únicamente cuando las llamadas son completadas.

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación, se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del

Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-2018-011 de 20 de marzo de 2018.

## 5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.

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

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

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en su documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 03 de abril de 2018 y No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E de 20 de abril de 2018, de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 09 de marzo de 2018, no admite la infracción.

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

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

Al respecto, de acuerdo al análisis realizado en el número 3.1.4 PARTE 4 del presente informe, en relación a las pruebas efectuadas por la CNT EP el 26 de marzo de 2018, desde el número 063069006, se determina que en la captura de la plataforma de las llamadas realizadas, se puede verificar la columna `dialed_number` (número marcado), para los números 911, 115, 171 y 135, sin embargo, esta columna no consta en la captura de la plataforma de la llamada realizada al número 159, por lo que no se puede verificar que este fue el número marcado.

En relación a la muestra de CDRs de la semana del 8 al 13 de mayo de 2018, en el número 3.1.5 PARTE 5 del presente informe se establece que en la captura de la plataforma correspondiente al número 159, no se incluye la columna `dialed_number` (número marcado), como consta en las capturas de la plataforma correspondientes a los otros números cortos.

Así mismo, en el número 3.2.1 en relación a la información ingresada con documentos No. ARCOTEL-DEDA-2018-007553-E y No. ARCOTEL-DEDA-2018-007779-E, de respaldo de las pruebas realizadas por la operadora durante la Audiencia de Alegatos realizada el 18 de abril de 2018, se comprueba que en la primera captura de la plataforma se incluye la columna `dialednumber` (número marcado) para los números cortos 115, 135, 171, 182 y 911, mientras que en la segunda captura de la plataforma, no se incluye dicha columna, por lo que no se puede determinar si se marcó al número 159; y que las imágenes del trace enviado para cada número no muestra información que

permita relacionar las mismas con la fecha y hora de las pruebas a las que hace referencia la operadora en su ingreso.

Por lo antes indicado, se considera que la operadora no ha subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción, ya que no ha incluido en sus capturas de la plataforma la columna `dialed_number`(número marcado) para las llamadas al número 159, con lo cual, no se puede verificar que la llamada realizada haya sido producto de la marcación del citado número corto.

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

Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)", debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como un atenuante.

## 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."

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

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

Al respecto, no se puede establecer que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., haya obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción..."

## 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 considerarlo expuesto en el análisis jurídico.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe, se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, no ha incurrido

*desde el punto de vista técnico en las circunstancias agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada Ley, por lo que se recomienda que este aspecto se considere en el análisis jurídico..."*

**SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:**

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-016 de 29 de mayo de 2018, en lo principal realiza el siguiente análisis:

*"(...)Este procedimiento administrativo sancionador, observa estrictamente las garantías del debido proceso, consagradas en el artículo 76, numeral 7, letra 1), 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: ( ... ) 2. Se presumirá la inocencia de toda persona, y será tratada como tal, mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución firme o sentencia ejecutoriada (...)7. El derecho a las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...) 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. (...)"*

*No habiendo asuntos de procedimiento que pueden 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.*

*Es necesario, previo a tomar la resolución que corresponda, considerar las siguientes disposiciones constitucionales:*

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

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

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

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

#### **a. REQUISITOS DEL ACTO DE APERTURA:**

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, 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 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.

#### **b. COMPARECENCIA DEL PRESUNTO INFRACTOR:**

La comparecencia al procedimiento administrativo sancionador por parte de la compañía Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., consiste esencialmente, en las siguientes actuaciones procedimentales:

1. La contestación al Acto de Apertura realizada mediante oficio No. 20180223 de 2 de abril de 2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, suscrito por el Señor Andrés Sebastián Moreno Villacís en calidad de Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., actuación que se considera debidamente legitimada de conformidad con la documentación que adjunta y que consiste en copia de Resolución No. DIR-CNT-EP-128-2017-481-01-06-2017, mediante la cual, el Directorio de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. nombra al Señor Andrés Sebastián Moreno Villacís en calidad de Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

En el citado escrito de contestación al Acto de Apertura, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. presenta descargos, alegatos y pruebas los que solicita sean considerados como prueba a su favor

#### **c. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS.**

De la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 9 de marzo de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, La Corporación Nacional de Telecomunicaciones, presenta sus argumentos jurídicos justificativos mediante oficio 20180223 de 2 de abril de 2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, en los cuales concluye:

“(…)• En el Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha determinado que existe violación a la legalidad de los actos administrativos con los que nace, toda vez que el informe jurídico como el proyecto de Acto de Apertura, fueron emitidos fuera de los plazos señalados en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador.

- El cumplimiento de las normas emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL deben ser de cumplimiento obligatorio, no existe seguridad jurídica si no se cumple con lo dispuesto en la normativa y en el caso en concreto notificado a la CNT EP, la Coordinación Zonal 2 no cumple con su normativa...

## ANÁLISIS

En cuanto a la violación del principio de legalidad, el derecho al debido proceso en cuanto al incumplimiento del Instructivo del Procedimiento Administrativo Sancionador emitido por la ARCOTEL, al respecto se debe establecer 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 contravenir los ni alterarlos. En consecuencia, resulta desacertado afirmar que el incumplimiento de un término contenido en una instrucción de orden interno, comprendido en una etapa anterior al inicio del PAS, afecte por sí solo la validez del acto de apertura dictado por el órgano administrativo con el cual recién se da inicio a la etapa de sustanciación del PAS; en tal virtud, no se puede hablar de violación del principio de legalidad, al no ser el instructivo ni formal ni materialmente una ley, sino que es un acto de simple administración. Cabe destacar además, que la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé que los **"actos normativos internos"**, como el Reglamento de Funcionamiento del Directorio, el Reglamento Orgánico por Procesos o los necesarios para la organización y funcionamiento de la ARCOTEL, por su naturaleza, no requerirán del procedimiento de consulta pública para su aprobación; dejando establecido que el instructivo ni siquiera alcanza la categoría de acto normativo. Por otra parte, la publicación del Instructivo realizada en el Registro Oficial Nro. 632 de 20 de noviembre de 2015, constituye únicamente un mecanismo de información de los instructivos internos, de conformidad con la letra f) del artículo 205 del ERJAFE. Finalmente, se debe puntualizar que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 135, regula taxativamente la "prescripción" de la potestad de control de la ARCOTEL, sobre lo cual dispone que:

**"La potestad administrativa para imponer las sanciones previstas en esta Ley prescribirá en un plazo de cinco años, contados desde el cometimiento de la infracción, o en su caso, desde el día en el que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones haya tenido conocimiento de los hechos constitutivos de la infracción por cualquier medio. La ejecución de las sanciones administrativas impuestas, de conformidad con lo dispuesto en la presente Ley, prescribirá a los cinco años contados desde el momento en que hayan quedado en firme."** (lo resaltado y subrayado me pertenece)

Del texto de esta disposición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se desprende que en aplicación del orden jerárquico de las normas, en caso de conflicto entre el Instructivo y la Ley Orgánica como es el presente caso, las autoridades administrativas y servidores públicos tenemos la obligación de resolver mediante la aplicación de la norma jerárquicamente superior, de acuerdo al mandato constitucional dispuesto en el artículo 425 de la Carta Fundamental. Todo lo anterior evidencia que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, incurre en un error y contradicción al afirmar que: "(...) En el Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha determinado que existe violación a la legalidad de los actos administrativos con los que nace, toda vez que el informe jurídico como el proyecto de Acto de Apertura, fueron emitidos fuera de los plazos señalados en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador. El cumplimiento de las normas emitidas por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL deben ser de cumplimiento obligatorio, no existe seguridad jurídica si no se cumple con lo dispuesto en la normativa y en el caso en concreto notificado a la CNT EP, la Coordinación Zonal 2 no cumple con su normativa (...)", 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 contemplado en la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones; razón por la cual, no aplica la pretensión desde que el acto de apertura deba ser archivado o declarado NULO por una supuesta inobservancia del Instructivo interno en una etapa anterior a la sustanciación, esto es, en la etapa preprocedimental.

*En tal virtud, se rechazan por carecer de fundamento jurídico los alegatos y argumentos presentados respecto a la falta de legalidad, violación del principio de seguridad jurídica y derecho al debido proceso del acto de apertura, y tampoco se acepta o reconoce la existencia de violación de expresas normas constitucionales y legales.*

*En cuanto a los argumentos jurídicos justificativos presentados mediante oficio 20180223 de 2 de abril de 2018, ingresado con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, en los cuales concluye:*

*"(...) • El informe técnico que sirvió de sustento para el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, carece de bases legales al realizar el control de los servicios de emergencia con lineamientos del SMA.*

*• El inicio del acto de apertura al carecer de sustento legal debe ser declarado nulo y procederse con el archivo toda vez que ARCOTEL realiza el análisis en relación a otros servicios de telecomunicaciones.*

*• La ARCOTEL, en el informe técnico adjunto al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011, no adjunta respaldos fehacientes donde se pruebe y evidencie que el servicio de la CNT EP no permitió el acceso a las llamadas en los números de emergencia marcados el 12 de mayo de 2017..."*

#### **ANÁLISIS ARCOTEL**

*En cuanto a la falta de bases legales que sustentan el informe técnico, análisis de otros servicios de telecomunicaciones y la falta de respaldos fehacientes donde se pruebe y evidencie que el servicio de la CNT EP no permitió el acceso a las llamadas en los números de emergencia marcados el 12 de mayo de 2017, se debe indicar que el informe en mención se encuentra claramente sustentado conforme consta en sus antecedentes y de acuerdo al informe No. IT-CZO2-AA-2018-0011 de 16 de mayo de 2018, en donde se establece claramente que el servicio controlado es el de telefonía fija: "...lo cual se corrobora con la información constante en la Tabla 1 del informe, en donde se detallan los números y el tipo de terminal utilizado en cada localidad para efectuar las pruebas de enrutamiento de llamadas, los que pertenecen al servicio de telefonía fija "STF". Cabe indicar que las pruebas fueron realizadas conforme la matriz de enrutamiento para el servicio de telefonía fija "STF" vigente a la fecha de la comprobación, la cual correspondía a la matriz del 08 de mayo de 2017, esto puede ser verificado con el anexo A y anexo B del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, en donde constan los resultados de las pruebas a los números cortos 115, 135, 159, 171 y 911 y se detallan los números asignados al servicio de telefonía fija "STF" para dicha localidad, además es pertinente indicar que el equipo a la fecha de la inspección se encontraba encendido lo cual no se puede desvirtuar ya que en los anexos se encuentra tanto la localización, el equipo encendido, así como el tiempo y espacio en el que se realizaron las llamadas dichos elementos fácticos no pueden cambiar con una nueva inspección ya que forma parte de un elemento de juicio para la voluntad administrativa, lo cual guarda concordancia con la norma supletoria al presente procedimiento que es el Estatuto de Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva en su artículo 71, por lo que existen respaldos suficientes para la sustanciación del presente procedimientos administrativo, por tanto son improcedentes los argumentos citados.*

*Respecto del acápite V "PETICIÓN CONCRETA", que indica:*

*“• El Acto de Apertura no cumple con los plazos establecidos en el Instructivo de Procedimiento Administrativo Sancionador, lo cual constituye una falta grave al debido proceso y al principio de legalidad que tienen todos los servidores públicos.*

*• La Legalidad de los actos administrativos tiene plena validez cuando se cumplan todas las formalidades establecidas en la ley como en la normativa vigente”*

*Respecto de estas peticiones se debe indicar que resultan improcedentes conforme el análisis efectuado anteriormente, ya que este organismo desconcentrado de la ARCOTEL ha cumplido los términos previstos en la Ley, y ha respetado el derecho a la defensa y debido proceso garantizados en la Constitución.*

*Respecto del acápite V “PETICIÓN CONCRETA”, que indica:*

*“• En el informe técnico no se ha aplicado lineamientos que tengan relación con el servicio de telefonía fija, sino que la administración ha aplicado lineamientos del SMA, lo cual difiere con lo investigado el 25 de mayo de 2017 al realizarse pruebas desde equipos de telefonía fija.*

*• El informe técnico no cumple con la normativa para la investigación realizada puesto que lo investigado se ha guiado por lineamientos para el control del servicio móvil avanzado (SMA).*

*• La ARCOTEL no ha sustentado su investigación con evidencias, tales como CDRs, pruebas de llamadas directamente a los números fijos pilotos de los servicios de emergencia en la localidad de San Sebastián del Coca, ni tampoco ha remitido una grabación del IVR en el cual se compruebe que la CNT EP tuvo restricción en las llamadas a los números de emergencia investigados como parte de este procedimiento administrativo sancionador.*

*• Con lo expuesto en el presente escrito se evidencia que CNT EP ha dado cumplimiento con la obligación de brindar a sus abonados acceso a los números de emergencia gratuito, tal como se demuestra en los CDRs generados tanto en las fechas de verificación de ARCOTEL, como en las pruebas realizadas el 19 y 26 de marzo de 2018”*

*Respecto de estas peticiones se debe indicar que resultan improcedentes conforme el análisis efectuado anteriormente, ya que el informe en mención se encuentra claramente sustentado conforme consta en sus antecedentes y de acuerdo al informe No. IT-CZO2-AA-2018-0011 de 16 de mayo de 2018, en donde se establece claramente que el servicio controlado es el de telefonía fija: “...lo cual se corrobora con la información constante en la Tabla 1 del informe, en donde se detallan los números y el tipo de terminal utilizado en cada localidad para efectuar las pruebas de enrutamiento de llamadas, los que pertenecen al servicio de telefonía fija “STF”. Cabe indicar que las pruebas fueron realizadas conforme la matriz de enrutamiento para el servicio de telefonía fija “STF” vigente a la fecha de la comprobación, la cual correspondía a la matriz del 08 de mayo de 2017, esto puede ser verificado con el anexo B del informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, en donde constan los resultados de las pruebas a los números cortos 115, 135, 159, 171 y 911 y se detallan los números asignados al servicio de telefonía fija “STF” para dicha localidad, por lo que existen respaldos suficientes para la sustanciación del presente procedimientos administrativo.*

**DE LAS PRUEBAS**

*Del escrito de constelación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 9 de marzo de 2018, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., ha ingresado el oficio No. 20180223 de 2 de abril de 2018, con el registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-006492-E de 3 de abril de 2018, en el cual solicita como pruebas en su favor:*

***“VI.- PRUEBAS***

*Sírvase tener como prueba a mi favor, los artículos señalados en:*

- a) La Constitución de la República del Ecuador.*
- b) El Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL.*
- c) La pruebas realizadas por la CNT EP en la parroquia de San Sebastián en el INFOCENTRO donde el resultado fue positivo al no tener restricción al marcar los números 115, 159, 171 y 911.*
- d) Registros de llamadas y CDR's señalados por la CNT EP en el presente escrito.*
- e) El Informe Técnico No. IT-CZ2S-C-2017-0048 en el cual se evidencia que la Coordinación Zonal 2 utiliza lineamientos para el control del servicio móvil avanzado, para realizar pruebas de verificación en el servicio de telefonía fija.*
- f) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con base en los argumentos y pruebas técnicas expuestas en el presente documento, solicita a la Coordinación Zonal 2, realizar nuevas pruebas de verificación conjuntas en sitio así como en las plataformas que gestionan el enrutamiento de las llamadas de emergencia, considerando que lo señalado por la ARCOTEL en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017 -0048, no es concluyente; además de mostrar que la CNT EP cumple con la regulación vigente sin vulnerar los derechos de acceso a servicios gratuitos de emergencia.*
- g) Conforme lo establece el artículo 76 numeral 7 literales a), b), c), h) de la Constitución de la República, solicito se señale día y hora a fin de que tenga lugar la audiencia para exponer los alegatos y argumentar las pruebas de descargo. (...).”*

*Al respecto se debe indicar que han sido debidamente analizados los literales a) y b) por parte del área jurídica, en cuanto a los literales c), d), e) y g) han sido analizados por el área técnica en cuanto al pedido de: “f) La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, con base en los argumentos y pruebas técnicas expuestas en el presente documento, solicita a la Coordinación Zonal 2, realizar nuevas pruebas de verificación conjuntas en sitio así como en las plataformas que gestionan el enrutamiento de las llamadas de emergencia, considerando que lo señalado por la ARCOTEL en el informe técnico IT-CZ2S-C-2017-0048, no es concluyente; además de mostrar que la CNT EP cumple con la regulación vigente sin vulnerar los derechos de acceso a servicios gratuitos de emergencia”, al no tener relación con el fundamento de hecho que se sustancia se ha negado por improcedente conforme la atribución establecida 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ya que realizar a la presente fecha una nueva inspección en razón del tiempo las circunstancias materia del presente procedimiento habrían cambiado, por lo demás todo lo solicitado ha sido despachado conforme a derecho y analizado.*

*Una vez analizado los argumentos planteados y al no haber desvirtuado los hechos planteados en el al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011 de 9 de marzo de 2018, se determina la existencia de incumplimiento al artículo 118 letra b) número 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

**b. 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 E.P. 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.

De lo actuado en el presente procedimiento se determina que no se ha desvirtuado la existencia del presupuesto de hecho que fuera señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-011, emitido para la determinación de la presunta infracción; sumado al informe técnico; y además, considerando que se ha materializado el derecho a la defensa por parte del administrado y al haberse rebatido todos los argumentos y alegatos de carácter técnico y jurídico esgrimidos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.,; se establece como consecuencia jurídica de la existencia del hecho infractor y la responsabilidad del expedientado, es decir que La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no permitía el acceso gratuito al servicio público de emergencia a los números cortos:115, 159, 171 y 911 ), ya que durante la inspección plasmada en el No. IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, emitía un mensaje IVR con el siguiente texto "CNT le informa que su número tiene restricción para este tipo de llamadas", lo cual ha sido verificado en la parroquia de San Sebastián del Coca, cantón La Joya de los Sachas, en la provincia de Orellana, mediante llamadas que fueron realizadas el día 12 de mayo de 2017, entre las 12H35 a 12H50, desde el número 063069006, tecnología CDMA450 (Fijo), siendo el deber primordial establecido constitucionalmente y recogido en la LOT, que ordena el acceso gratuito a los números de emergencia lo cual no ha sido cumplido por la Operadora, teniendo en consideración que es deber del Estado el garantizar el acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia entendiéndolo como gratuidad "algo que se da sin pagar o sin cobrar."( Gran Enciclopedia Larousse. Tomo noveno, Buenos Aires, Editorial Larousse, Pág.384), en este sentido Julio Cordón indica que la gratuidad es "La prestación de un servicio o la traslación de bienes sin que exista una contraprestación o carga pecuniaria a cambio." consecuentemente no existe la prestación ni la gratuidad del servicio que no es otorgado, conforme se ha demostrado y no se ha desvirtuado de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionatorio, configurándose la comisión de la infracción de Segunda Clase tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, letra b, número 20 que establece: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia"; y, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia".

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 E.P., en lo señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0011.

**c. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:**

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

**"Artículo 130.- Atenuantes.-"**

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

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

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

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 verifica que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no ha sido sancionado por la misma causa y efecto, en los nueve meses anteriores a la fecha de apertura del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que se estima procedente considerar la **atenuante 1** señalada en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a "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"; se debe entender que en el presente caso que no opera la **atenuante 2** en vista de que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no ha admitido la infracción; se considera que en el presente caso no opera la **atenuante 3** conforme al informe técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0011 de 16 de mayo de 2018, se considera que el prestador no ha subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción; no se considera la **atenuante 4** conforme al informe técnico antes citado, en donde se indica que "debido a que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como atenuante, en concordancia con el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ya que no es aplicable al presente procedimiento.

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

Este análisis de atenuantes, concuerda con lo establecido en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0011 de 16 de mayo de 2018.

Dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, no se ha podido establecer algunas condiciones que vinculan a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., con alguna de las siguientes circunstancias agravantes:

**"Artículo 131.- 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 E.P., 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 los meses posteriores.

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-2018-0011, de 16 de mayo de 2018.

#### d. 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 desarrollado anteriormente.

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 E.P., correspondientes a la última declaración del impuesto a la Renta, con relación Servicio de Telefonía Fija, monto respecto de lo cual la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a través de memorando No. ARCOTEL-CTHB-2018-0116-M, de 4 de abril de 2018, señala que "De acuerdo a lo establecido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936, emitida el 24 de diciembre del 2015, el permisionario remitió a la ARCOTEL el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión preliminar, correspondiente al año 2017, ingresado con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2018-004790-E de 28 de febrero de 2018, en el cual reporta sus Ingresos de acuerdo a sus actividades como se detalla:

Nombre del Servicio de Telecomunicaciones	(A) INGRESOS GRAVADOS	INGRESOS EXENTOS	TOTAL INGRESOS
TELEFONIA FIJA LOCAL (INCLUYE LOS INGRESOS DEL SERVICIO DE LDN)	301,437,518.00	0.00	301,437,518.00

En tal virtud, conforme lo prevé el mencionado Artículo 122 de la referida Ley, para las **infracciones de SEGUNDA CLASE**, establece una multa 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 agravante, se obtiene que el valor de multa asciende a CIENTO TREINTA Y SIETE MIL QUINIENTOS TREINTA CON 87/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 137.530,87).

#### RECOMENDACIÓN:

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-

011 emitido el 9 de marzo de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada. (...)"

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

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER** el informe técnico No. ARCOTEL-CZO2-AA-2018-0011 y el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-016 de 29 de mayo de 2018, emitidos por la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-011 de 9 de marzo de 2018; y, que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., es responsable del incumplimiento de su obligación de implementar el acceso en forma gratuita a los servicios de emergencia, que se encuentra establecida en el artículo 24 números 3 y 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reportado en el Informe de Control Técnico IT-CZ2S-C-2017-0048 de 25 de mayo de 2017, configurándose la comisión de la infracción de Segunda clase tipificada en el artículo 118 de la citada Ley, letra b, número 20: "No prestar acceso gratuito a los servicios públicos de emergencia".

**Artículo 3.- IMPONER** a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. con RUC N° 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 CON 87/00 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (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 No 40-71 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.- DISPONER** a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., cumpla con las obligaciones y parámetros establecidos en su título habilitante, y la normativa aplicable vigente a la que se encuentra obligado, y en particular la obligación de implementar el acceso en forma gratuita, a los servicios de emergencia.

**Artículo 5.- INFORMAR** a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., 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 E.P., en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, en esta ciudad de Quito; 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 **30** de mayo de 2018.

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

