

Expediente: 1775922

RESOLUCIÓN ARCOTEL-CTHB-CTDS-2024-0142
(Ref: ATH-SMA/STF) para Administración de Título Habilitante

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, manda:

“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. 227.- La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

“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, viabilidad, 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.”.* (Énfasis añadido).

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

*“Artículo 4.- Principios.- La administración, regulación, control y gestión de los sectores estratégicos de telecomunicaciones y espectro radioeléctrico se realizará de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y **eficiencia**.*

*La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, **continuidad y calidad** así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, **innovación**, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.”* (Énfasis añadido).

“Artículo 5.- Definición de telecomunicaciones.

*Se entiende por telecomunicaciones toda transmisión, emisión o recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o informaciones de cualquier naturaleza, por sistemas alámbricos, ópticos o inalámbricos, inventados o por inventarse. La presente definición no tiene carácter taxativo, en consecuencia, quedarán incluidos en la misma, cualquier medio, modalidad o tipo de transmisión derivada de la **innovación tecnológica**.”* (Énfasis añadido).

“Art. 25.- Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:
(...)

3. Recibir de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones atención oportuna y motivada ante sus peticiones. (...).”

“Art. 144.- Competencia de la Agencia.

Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumplan con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.
(...)

11. Establecer los requisitos, contenidos, condiciones, términos y plazos de los títulos habilitantes.
(...)

30. Ejercer todas las otras competencias previstas en esta Ley y que no han sido atribuidas al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información ni en el ordenamiento jurídico vigente.”

“Art. 147.- Director Ejecutivo.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.

Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico (...)

Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas, planes generales y reglamentos que emita el Directorio y, en general, de acuerdo con lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente.”

“Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.

Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:

“(...)

4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos, de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.

(...)

16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.”.

Que, el literal a) del artículo 6 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 5 de abril de 2022, modificada a través de la Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, establece como atribución por delegación del Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, lo siguiente:

“a) Autorizar y emitir los actos administrativos relacionados con el otorgamiento, modificación y extinción de títulos habilitantes contemplados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y normativa vigente aplicable.”.

Que, la Ley Orgánica de Empresas Públicas - LOEP, establece:

*“Art. 3.- Principios.- Las empresas públicas se rigen por los siguientes principios: (...)
3. **Actuar con eficiencia**, racionalidad, rentabilidad y control social en la exploración, explotación e industrialización de los recursos naturales renovables y no renovables y en la comercialización de sus productos derivados, preservando el ambiente;
4. Propiciar la obligatoriedad, generalidad, uniformidad, **eficiencia**, universalidad, **accesibilidad**, regularidad, calidad, continuidad, seguridad, precios equitativos y responsabilidad en la prestación de los servicios públicos; (...).”.*

DISPOSICIÓN GENERAL SEGUNDA:

“Segunda.- Innovación tecnológica.- Las empresas públicas en su planificación considerarán las políticas del Sistema Nacional de Innovación y el desarrollo de tecnologías óptimas de su ámbito de acción.”.

Que, la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, determina:

“Art. 1.- Objetivos.- La presente Ley tiene por objetivos generales: (...)

d. La simplificación y la adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos y gestión de todo tipo de trámites administrativos (ante cualquier nivel del gobierno), judiciales o privados; impulsando el uso y apropiación de las mismas en los sectores productivos, academia y sociedad, fortaleciendo la innovación, desarrollo e investigación para dicha adopción y enfocada en potenciar el desarrollo de la economía digital en el país.

Son objetivos específicos de esta Ley:

b. Establecer el marco regulatorio para el fomento de la transformación digital de las instituciones públicas, de las empresas privadas y de la sociedad; así como fortalecer el uso efectivo y eficiente de las plataformas, las tecnologías digitales, las redes y servicios digitales con el fin de atraer inversiones, impulsar la economía digital, la eficiencia y el bienestar social, desarrollando habilidades y competencias digitales necesarias para el empleo, educación, salud y productividad”.

“Art. 2.- Ejes de la Ley.- Son ejes de la presente Ley los siguientes: (...)

e. Gobierno Digital: Simplificación de trámites, Participación ciudadana por medios electrónicos, Gobierno de TICs, Identidad Digital.”.

Que, Reglamento General a la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, establece:

“Art. 22.- Servicio Público Digital.- Es aquel provisto de forma total o parcial a través de medios digitales, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.”.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica para la Transformación Digital y Audiovisual, establece:

“Art. 22.- Servicio Público Digital.- Es aquel provisto de forma total o parcial a través de medios digitales, que se caracteriza por ser automático, no presencial y utilizar de manera intensiva las tecnologías digitales, para la producción y acceso a datos y contenidos que generen valor público para los ciudadanos y personas en general.”.

Que, el Código Orgánico Administrativo, determina:

“Art. 98.- Acto administrativo. Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. Se expedirá por cualquier medio documental, físico o digital y quedará constancia en el expediente administrativo.”.

Que, la Política Ecuador Digital, emitida por MINTEL, (Acuerdo Ministerial No. 015-2019, publicado en el Registro Oficial 69 de 28 de octubre de 2019), dentro de sus objetivos señala:

“transformar al país hacia una economía basada en tecnologías digitales, mediante la disminución de la brecha digital, el desarrollo de la Sociedad de la Información y del Conocimiento, el Gobierno Digital, la eficiencia de la administración pública y la adopción digital en los sectores sociales y económicos”.

La Política para la Transformación Digital del Ecuador 2022 – 2025, dispone:

*“Art. 2.- El objetivo de la Política es establecer los lineamientos para fomentar la transformación Digital del Ecuador, considerando la investigación, desarrollo e innovación sobre infraestructuras y capacidades digitales, así como la **digitalización de las empresas y servicios públicos, fomentando el uso de tecnologías emergentes**, gestión de datos, seguridad de la información e interoperabilidad hacia todos los sectores sociales del país, considerando el desarrollo de un entorno normativo, regulatorio e institucional.*

Y entre los lineamientos determinados para cada eje de la Política de Transformación Digital, señala:

“6.8.5 Gobierno Electrónico

*9. Mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos y el **incremento en la eficiencia de la gestión pública mediante el uso de tecnologías de la información** y comunicación y la simplificación de trámites administrativos.*

*10. Promover la participación ciudadana, así como el acceso y uso de la información que genera el estado a través **del uso de medios electrónicos** contribuyendo a la transparencia en la gestión pública”.*

Que, Título habilitante que contiene las condiciones generales, suscrito el 1 de junio de 2011, estableció la modificación de los términos, condiciones y plazos

establecidos deben ser aprobados por el CONATEL o el organismo que lo remplace, es decir, la actual ARCOTEL conforme con la Disposición Final Primera de la misma LOT, dice: (...)

“ARTÍCULO 4.- Anexos.

(...)

4.3 La Empresa Pública deberá solicitar al CONATEL, a través de la SENATEL, la modificación a los parámetros técnicos de su red, en caso de requerirlo, de conformidad con lo establecido en este instrumento y el Ordenamiento Jurídico Vigente.”. (Énfasis añadido).

Que, Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0028 de 15 de abril de 2024, emitido por la Dirección de Asesoría Jurídica de la ARCOTEL, señala:

“(…) 3. ANÁLISIS JURÍDICO (…) Además el numeral 4 del artículo 9 del mismo RGLOT el cual indica que es atribución y responsabilidad del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, ejercer la siguiente función “4 . Suscribir, otorgar, renovar o extinguir los títulos habilitantes previa la sustanciación y resolución respectiva, mediante procedimiento directo o concurso público, según corresponda.”.

La letra a) del artículo 6 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0115 de 5 de abril de 2022 modificada a través de la Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023 establece como atribución por delegación del Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, lo siguiente:

“a) autorizar y emitir los actos administrativos relacionados con el otorgamiento, modificación y extinción de títulos habilitantes contemplados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y normativa vigente aplicable.” (…) es criterio de la Dirección de Asesoría Jurídica, que el instrumento legal que permite a la ARCOTEL manifestar su voluntad administrativa para adoptar alguna decisión respecto de los términos, plazos y condiciones que fueron establecidas en el título habilitante de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP el 1 de junio del 2011, sería un acto administrativo (resolución); y, que la autoridad competente para hacerlo es la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las telecomunicaciones.

Cabe mencionar que toda decisión administrativa que adopte la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, debe fundamentarse en los informes técnicos, económicos y jurídicos respectivos, los cuales deben sujetarse a lo establecido en el artículo 122 del COA; a través de los cuales, la ARCOTEL explica los estudios y fundamentos, así como, la motivación, la legitimidad y oportunidad para la adopción de un decisión referente a los Centros de Atención al Usuario de la CNT EP.”.

Que, en el citado título habilitante de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P., consta:

Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de la Corporación Nacional der Telecomunicaciones – CNT EP.

El Numeral 7.5 del artículo 7, establece que:

“(…) La Empresa Pública deberá recibir y atender los reclamos de los abonados/clientes-usuarios, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención al cliente, en páginas electrónicas o en centros de llamadas, en este último caso, la atención será las veinte y cuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año (…).”.

ANEXO A

CONDICIONES ESPECÍFICAS DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA.

“ARTÍCULO 3: OBLIGACIONES GENERALES

3.1.2 Dentro del primer año, contado a partir del registro del presente Anexo, la Empresa Pública deberá instalar el mayor número posible de centros de atención al usuario, al menos en cada capital de provincia que podrán ser compartidos con la venta de productos, con todas las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos.

La empresa pública mantendrá aperturados los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de líneas de cliente/abonado sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) líneas adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario)”

ANEXO D

CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO.

“ARTÍCULO 3: OBLIGACIONES GENERALES

(...)

3.1 Para con el abonado/cliente-usuario:

(...)

3.1.4 Dentro del primer año contado a partir de la entrada en vigencia del presente Anexo, la Empresa Pública deberá instalar centros de atención a los usuario, propios o de terceros; siempre y cuando no implique cesión de derechos, por lo menos en cada capital de provincia, que podrán ser compartidos con la venta de productos, con todas las facilidades y atribuciones para gestionar todo tipo de reclamos. La Empresa Pública mantendrá aperturados los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de habitantes sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) habitantes adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario. Estos centros podrán estar integrados a los centros de atención al usuario implementados como parte de las obligaciones de prestación de los otros servicios autorizados a la Empresa Pública. Habilitar en sus sistemas las facilidades necesarias para que los abonados puedan mantener su número (portabilidad numérica), de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.”.

Que, mediante oficio No. CNTEP-GNARI-2024-0049-O de 06 de junio de 2024, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-ARCOTEL-2024-0537-E en la misma fecha, la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., poseedora de los títulos habilitantes para la prestación de los servicios: móvil avanzado y telefonía fija, solicitó lo siguiente:

“(...) 1. Modificar el artículo 3, número 3.1.2 del Anexo A y artículo 3, número 3.1.4 del Anexo D, de las Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de CNT EP, de tal manera, que se permita a CNT EP el cierre centros de atención al usuario, previo la presentación de las justificaciones respectivas.

2. Autorizar el cierre de 52 CAUs, descritos en el anexo adjunto, que contiene la justificación respectiva, en función de la baja demanda y población. (...).”.

Para tal efecto la CNT EP, presentó el Informe Técnico Comercial en el que se establecen las motivaciones para que la misma haya realizado el requerimiento para la modificación del título habilitante de la CNT EP, dentro de las cuales se encuentran:

1. Análisis situacional ejemplificativo de la afluencia a los centros de atención a los usuarios.

2. *Análisis de rentabilidad de los centros de atención a los usuarios.*
3. *Análisis de continuidad en la atención a los usuarios en las localidades de los centros de atención a los usuarios que se requiere se autorice el cierre.*
4. *Criterios Normativos para solicitar el cierre de los Centros de Atención a los Usuarios.*
5. *Estrategia comunicacional previa, durante y post autorización de cierre de los centros de atención a los usuarios.*
6. *Cronograma de Implementación del cierre de los centros de atención a los usuarios.*

Que, la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, emitió los siguientes informes:

Informe Técnico Nro. IT-CTDS-SMA-STF-2024-002 actualizado el 15 de agosto de 2024, que concluye:

3. CONCLUSIÓN:

“ El título habilitante para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones otorgado a favor de la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones contiene una evidente restricción en lo referente a los centros de atención a los usuarios en los títulos habilitantes para servicios similares y semejantes, específicamente a la obligatoriedad de mantener aperturados los centros de atención a los usuarios que fueron abiertos previo a la suscripción del título habilitante de la CNT EP, lo cual limita el desempeño económicamente eficiente de los Centros de Atención a los Usuarios y se transfigura, entre otros, en el primer fundamento para el requerimiento de modificación de su título habilitante.

• El Informe Jurídico deberá contener la propuesta de texto para la modificación del título habilitante de la CNT EP, con la justificación correspondiente, de tal forma que guarde concordancia con los títulos habilitantes otorgados a otros prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones; sin embargo, una propuesta de texto a considerar para la modificación sería:

Reemplazar:

“(…) La Empresa Pública mantendrá aperturados los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, (…)”.

Por esto:

“(…) La Empresa Pública podrá solicitar la autorización para el cierre de los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, siempre y cuando se presenten las justificaciones pertinentes, las mismas que serán valoradas y aprobadas (…)”.

O a su vez considerar únicamente la eliminación del siguiente texto:

“(…) La Empresa Pública mantendrá aperturados los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, (…)”.

• La Corporación Nacional de Telecomunicaciones ha demostrado fehacientemente y con datos contundentes las solicitudes para la modificación del título habilitante en la temática de los centros de atención a los usuarios y para que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones autorice el cierre de los centros de atención a los usuarios que cumplan con los criterios mostrados en este Informe Técnico.

Los centros de atención a los usuarios propuestos por la CNT EP tienen una marcada tendencia a la baja en la cantidad de visitas que reciben al mes por año, lo que ha ocasionado que la rentabilidad de los mismos sea negativa, lo cual contrasta con el principio

de eficiencia en la administración pública, mostrándose que existen CAUs con menos de 4 visitas al mes.

Que cada centro de atención a los usuarios deba contar con al menos un centro de atención a los usuarios a una hora y media o menos de cada uno de los centros de atención a los usuarios propuestos, para ser considerados para la autorización de cierre.

Que los centros de atención a los usuarios hayan sido aperturados previo a la suscripción del título habilitante de la CNT EP, que se encuentren en poblaciones que cuenten con menos de 50.000 habitantes, y que no correspondan a poblaciones en zonas de frontera.

Que los usuarios cuenten con acceso a los diferentes canales de atención a los usuarios con los que cuenta la CNT EP, con el fin de minimizar la afectación a los usuarios de la CNT EP.

• El principio de Eficiencia en la administración pública es el segundo principio base sobre el cual la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones fundamenta el requerimiento de modificación del título habilitante; así mismo, una vez se modifique el título habilitante, y en el mismo acto administrativo, se deberá autorizar de cierre de los centros de atención a los usuarios, es decir, de los 44 CAUs que cumplen con los requisitos para el cierre de los centros de atención a los usuarios, conforme la agrupación y las fases que se encuentran detalladas en el Anexo al presente Informe, cumpliendo el cronograma propuesto por la CNT EP.”.

- **Informe Jurídico Nro. CTDS-ATH-SMA-STF-DJ-2024-0126 actualizado el 15 de agosto de 2024, en el cual concluye y recomienda:**

“6. CONCLUSIÓN:

Con fundamento en la petición realizada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, las consideraciones expuestas, y normativa vigente, se estima que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, es competente para aprobar la modificación del título habilitante de los ANEXOS “A” y “D” de las Condiciones Generales de CNT EP en lo referente de los centros de atención a los usuarios, y la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL autorice el cierre de 44 (CAUs) Centros de Atención a los Usuarios debido a la baja demanda y se encuentren en localidades que tienen menos de 50.000 habitantes, en sujeción a la obligación establecida para los prestadores de servicios de telecomunicaciones en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con Ley Orgánica de Empresas Públicas - LOEP, las Políticas en la Transformación Digital emitidas por MINTEL, así como lo establecido en el Título Habilitante que contiene las Condiciones Generales suscritas el 1 de junio de 2011, en el cual se señala que la modificación de los términos, condiciones y plazos establecidos deben ser aprobados por la ARCOTEL de conformidad con la Disposición Final Primera de la misma LOT, que establece: “ARTÍCULO. 2.- Servicios a prestar. (...) 2.2 Todo Anexo con la descripción de los servicios, Apéndices, así como las modificaciones de estos, serán conocidos y aprobados por el CONATEL y una vez inscritos en el Registro Público de Telecomunicaciones, formarán parte integrante del presente instrumento. (...)”, lo cual está en concordancia con el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2024-0028 de 15 de abril de 2024.

7. RECOMENDACIÓN:

Por lo indicado, se remite el Informe Técnico No. IT-CTDS-SMA-STF-2024-002 actualizado el 15 de agosto de 2024, que establece la viabilidad para la modificación del título habilitante de los ANEXOS “A” y “D” de las Condiciones Generales de CNT EP y el cierre de los 44 CAUs; y, el presente Informe Jurídico emitidos por esta Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, por lo tanto, se recomienda a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL o su delegado que de considerarlo procedente autorice a la CNT EP dicha modificación.

Para el efecto se adjunta el Proyecto de Resolución para su consideración y aprobación respectiva.

Que, la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2024-1639-M de 18 de julio de 2024, solicitó a la Coordinación General Jurídica que de conformidad a las competencias y atribuciones determinadas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL, se emita el informe de legalidad respecto de la modificación al artículo 3, número 3.1.2 del Anexo "A" y artículo 3, número 3.1.4 del Anexo "D", de las Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de CNT EP, y el cierre de 44 CAUs.

Que, con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0457-M de 04 de agosto de 2024, la Coordinación General Jurídica, en atención al pedido realizado por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes mediante memorando Nro. ARCOTEL-CTHB-2024-1639-M de 18 de julio de 2024, remite el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0039, de 02 de agosto de 2024, el cual es aprobado por la Coordinación General Jurídica en el cual se concluye que:

"4. CONCLUSIÓN

En orden a los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el proyecto de resolución remitido por la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes para modificar el título habilitante de habilitación general otorgado a la operadora pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP, el 1 de junio del 2011, guarda conformidad con el ordenamiento jurídico vigente; y, de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de aplicación, corresponde al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o su delegado autorizar y emitir el acto administrativo respectivo."

En ejercicio de las atribuciones y facultades que le confiere la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General de aplicación.

RESUELVE:

ARTÍCULO UNO.- Avocar conocimiento y acoger el oficio No. CNTEP-GNARI-2024-0049-O de 06 de junio de 2024, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-ARCOTEL-2024-0537-E en la misma fecha, suscrito por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; los Informes: Técnico Nro. IT-CTDS-SMA-STF-2024-002 actualizado el 15 de agosto de 2024, y Jurídico Nro. CTDS-ATH-SMA-STF-DJ-2024-0126 actualizado el 15 de agosto de 2024, referente a la modificación del artículo 3, número 3.1.2 del Anexo "A" y el artículo 3, número 3.1.4 del Anexo "D", de las Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones de la CNT EP, y autorizar el cierre de 44 (CAUs) Centros de Atención a los Usuarios, en función de la baja demanda en las zonas de circunscripción y en poblaciones que no superan los 50 mil habitantes, emitidos por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones; y, el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2024-0039, de 02 de agosto de 2024, remitido por la Coordinación General Jurídica mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2024-0457-M de 04 de agosto de 2024.

ARTÍCULO DOS.- Modificar el artículo 3, número 3.1.2 del **Anexo "A"**, de las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija otorgado a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP.

Donde dice:

“3.1.2 (...) La empresa pública mantendrá abiertos los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de líneas de cliente/abonado sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) líneas adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario.”.

Debe decir:

“3.1.2 (...) La empresa pública mantendrá abiertos los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de líneas de cliente/abonado sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) líneas adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario. Por excepción la Empresa Pública podrá solicitar a la ARCOTEL la **eliminación o sustitución** de centros de atención a los usuarios, siempre y cuando se presenten las justificaciones pertinentes, las mismas que serán valoradas y aprobadas por la ARCOTEL.”.

ARTÍCULO TRES.- Modificar el artículo 3, número 3.1.4 del **Anexo “D”**, de las Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado otorgado a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.

Donde dice:

“3.1.4 (...) La Empresa Pública mantendrá abiertos los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de habitantes sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) habitantes adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario (...).”.

Debe decir:

“3.1.4 (...) La Empresa Pública mantendrá abiertos los centros de atención al usuario con los que cuenta a la fecha de registro de este Instrumento, sin perjuicio de que en aquellas ciudades donde el número de habitantes sea mayor de cincuenta mil (50.000) se deberá instalar por lo menos un centro de atención al usuario. Por cada doscientos mil (200.000) habitantes adicionales, se instalará por lo menos un nuevo centro de atención al usuario. Por excepción la Empresa Pública podrá solicitar a la ARCOTEL la **eliminación o sustitución** de centros de atención a los usuarios, siempre y cuando se presenten las justificaciones pertinentes, las mismas que serán valoradas y aprobadas por la ARCOTEL.”.

ARTÍCULO CUATRO.- Autorizar a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., el cierre de 44 (CAUs) de los Centros de Atención a los Usuarios con base en los principios de eficiencia, eficacia y calidad de la administración pública que promueve el uso y adopción de medios y tecnologías digitales en la prestación de servicios públicos; así como, la gestión para todo tipo de trámites administrativos; dando cumplimiento al cronograma y las fases de cierre señalado en el **INFORME TÉCNICO No. IT-CTDS-SMA-STF-2024-002 actualizado el 15 de agosto de 2024 y su Anexo.**

ARTÍCULO QUINTO.- Disponer a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., dar cumplimiento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento, Ley Orgánica De Empresas Públicas - LOEP, su Reglamento, las Políticas en la Transformación Digital emitidas por MINTEL, así como lo

establecido en el título habilitante que contiene las Condiciones Generales suscrito el 1 de junio de 2011.

ARTÍCULO SEXTO.- Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de la presente resolución al Ing. Roberto Carlos Kuri Pesantes, Gerente General Subrogante de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., a la Dirección: Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, piso 9 y a los correos electrónicos: roberto.kury@cnt.gob.ec / giovana.mendez@cnt.gob.ec; a las Coordinaciones Técnicas de Control, de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, Direcciones zonales de la ARCOTEL, y Unidad Técnica de Registro Público, a fin de ejecutar lo establecido en la presente resolución.

La presente resolución es de ejecución inmediata.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 15 de agosto de 2024.

Mgs. Diego Patricio Cordero Zapata
**COORDINADOR TÉCNICO DE TÍTULOS HABILITANTES DE LA AGENCIA
DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
<p>Sra. Yolanda Chicaiza SERVIDORA PÚBLICA</p>	<p>ASPECTOS TÉCNICOS</p> <p>Mgs. Wilson Sarango SERVIDOR PÚBLICO</p>	<p>Ing. Xavier Páez Vásquez DIRECTOR TÉCNICO DE TÍTULOS HABILITANTES DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES, ENCARGADO</p>
	<p>ASPECTOS JURÍDICOS</p> <p>Dra. Judith Quishpe SERVIDORA PÚBLICA</p>	