

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2017- 0046

POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES ARCOTEL, NIEGA EL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP EN CONTRA DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 EXPEDIDA EL 26 DE SEPTIEMBRE DE 2016.

CONSIDERANDO

I CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA

1.1.- TÍTULO HABILITANTE – ADMINISTRADO

1.1 El 1 de junio de 2011, el Estado Ecuatoriano, a través de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización otorgada por el extinto Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución Nro. TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el título habilitante denominado "**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 extinta 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 la Empresa Pública en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y el Ordenamiento Jurídico Vigente.

1.2 Con Resolución No. TEL-267-11-CONATEL-2012 expedida el 15 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL aprobó el texto de los anexos: **D**, Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado; **E**, Condiciones para la Prestación del Servicio Portador; y, **F**, Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, los mismos que se incorporan como parte integrante e inseparable de las "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" otorgadas a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP el 1 de junio de 2011.

1.2. ACTO IMPUGANDO

El acto administrativo impugnado a través de este Recurso de Apelación, es la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 expedida el 26 de septiembre de 2016, por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, la cual fue notificada a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el 7 de octubre de 2016, según se desprende de la fe de recepción que consta a fojas 171 del expediente del procedimiento administrativo.

II CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

AUTORIDAD Y COMPETENCIA

2.1 CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR:

"Art. 11.- El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: (...) 3. Los derechos y garantías establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales de derechos humanos serán de directa e inmediata aplicación por y ante cualquier servidora o servidor público, administrativo o judicial, de oficio o a petición de parte. (...) 4. Ninguna norma jurídica podrá restringir

el contenido de los derechos ni de las garantías constitucionales. (...) **9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.** (...).” (subrayado fuera del texto original).

“**Art. 66.-** Se reconoce y garantizará a las personas: (...) 23. **El derecho a dirigir quejas y peticiones individuales y colectivas a las autoridades y a recibir atención o respuestas motivadas. No se podrá dirigir peticiones a nombre del pueblo.** (...).”

“**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:** “1. **Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes.** (...) 7. **El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:** (...) **l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho.** Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados. **m) Recurrir el fallo o resolución en todos los procedimientos en los que se decida sobre sus derechos.**” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

“**Art. 82.-** **El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.**” (Subrayado fuera del texto original).

“**Art. 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.** (...)”

“**Art. 173.-** **Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados, tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial.**” (Subrayado fuera del texto original).

“**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.**” (Negrilla fuera del texto original).

“**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.”.

“**Art. 425.-** El orden jerárquico de aplicación de las normas será el siguiente: La Constitución; los tratados y convenios internacionales; las leyes orgánicas; las leyes ordinarias; las normas regionales y las ordenanzas distritales; los decretos y reglamentos; las ordenanzas; los acuerdos y las resoluciones; y los demás actos y decisiones de los poderes públicos. // En caso de conflicto entre normas de distinta jerarquía, la Corte Constitucional, las juezas y jueces, autoridades administrativas y servidoras y servidores públicos, lo resolverán mediante la aplicación de la norma jerárquica superior (...).”.

2.2 LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

“**Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.-** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes. (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)”.

“**Art. 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. (...)”.

“**Art. 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: (...) 11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.” (Subrayado fuera del texto original).

“**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 (...).” (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

“**Art.- 122.- Monto de referencia.-** Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate (...) b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general (...).” (Subrayado fuera del texto original).

“**Art. 125.- 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.
(Negrilla y subrayado fuera del texto original).

“Art. 126.- Apertura.- Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos. (...)”.

“Art. 129.- Resolución.- El Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitirá la resolución del procedimiento administrativo sancionador dentro de los veinte días hábiles siguientes al vencimiento del lapso de evacuación de pruebas. (...)”.

“Art. 134.- Apelación.- La resolución del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el procedimiento administrativo sancionador, **podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el Director Ejecutivo de dicha Agencia dentro del plazo de quince días hábiles de notificada.- Dicho funcionario tendrá el plazo de sesenta días hábiles para resolver y lo hará en mérito de los autos, sin más trámite.** La apelación no suspenderá la ejecución del acto ni de las medidas que se hubieran adoptado u ordenado, salvo que el Director lo disponga cuando la ejecución del acto o las medidas pudieran causar perjuicios de imposible o difícil reparación.”. (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

“Art. 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.”.

“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, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción.- 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.”.

2.3 Resoluciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

2.3.1 Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015

Con Resolución No. 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 146, número 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, designó a la ingeniera Ana Vanessa Proaño De La Torre, como Directora Ejecutiva de la ARCOTEL.

2.4 Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL

"Art. 1.- El presente instructivo tiene por objeto normar la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, para el ejercicio de la potestad sancionadora atribuida legalmente a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos; los títulos habilitantes y demás normativa aplicable."

"Art. 2.- Toda persona natural o jurídica goza de derechos fundamentales consagrados en la Constitución de la República e Instrumentos Internacionales, tales como: el debido proceso, la presunción de inocencia, el derecho a la defensa, la contradicción de la prueba y la impugnación de los actos administrativos de acuerdo a los procedimientos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa complementaria"

"Art. 3.- El Procedimiento Administrativo Sancionador será iniciado, sustanciado y resuelto por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conformado por las Coordinaciones Zonales, quienes determinarán la existencia de una infracción y, de ser el caso, impondrán las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, títulos habilitantes y demás normativa aplicable."

"Art. 12.- De la Impugnación.- Las resoluciones de los Organismos Desconcentrados de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, derivadas de los procedimientos administrativos sancionadores sustanciados de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, serán impugnadas exclusivamente de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 134 de la referida Ley.- 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."

"Art. 36.- Recurso de Apelación.- La resolución emitida por el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, podrá ser recurrida administrativamente en apelación ante el/la Director/a Ejecutivo/a de dicha Agencia dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación con la resolución.- La interposición del Recurso de Apelación, excepto en los casos en que una disposición establezca lo contrario, no suspenderá la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.- En cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga.- La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.- De las resoluciones administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes". (Subrayado fuera de texto original).

III COMPETENCIA

Conforme lo dispone el artículo 147 incisos primero y tercero de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 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.

De conformidad al artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones LOT, la Directora Ejecutiva tiene competencia para:

"1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia. (...)"



8. Conocer y resolver sobre los recursos de apelación presentados en contra de los actos emitidos por el Organismo Desconcentrado de la Agencia, dentro del procedimiento sancionador. (...). (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016 expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, publicado en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016.

El artículo 10, numeral 1.3.2.3 y acápites II y III letra b), establecen que son atribuciones y responsabilidades del Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras: "(...) b) Sustanciar los reclamos o recursos administrativos presentados en contra de los actos administrativos o resoluciones emitidas por la ARCOTEL, con excepción de aquellos que sean efectuados dentro de procesos administrativos de contratación pública. (...)". (Subrayado fuera del texto original).

En consecuencia, la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, ejerce competencia para conocer y decidir el presente Recurso de Apelación, en cumplimiento del artículo 148, número 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, el Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, tiene la atribución y responsabilidad para sustanciar Recursos Administrativos de Apelación en observancia del artículo 10, numeral 1.3.2.3, y acápites II y III letra b), del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

**IV
TRÁMITE PROPIO DE LA APELACIÓN**

- 4.1.** El trámite interno para la sustanciación del recurso de Apelación respecto a las resoluciones del procedimiento administrativo sancionador en la vía administrativa, se encuentra previsto en los artículos 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 36, 37 y 38 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.
- 4.2.** Mediante memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, comunica a la Dirección Jurídica, el alcance al Informe Técnico No. IT-CZ2-C-2016-0205, que en su parte pertinente indica:

"(...) Respecto a lo solicitado, los valores que registró CNT EP para el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas (en los meses de abril y diciembre de 2015) y su correspondiente valor objetivo, se muestran a continuación:

| MES 2015 | CÁLCULO CNT | CÁLCULO ARCOTEL | VALOR OBJETIVO |
|-------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| | Tiempo Reparación Averías (TRA) | Tiempo Reparación Averías (TRA) | |
| Abril | -- (1) | 24.81 horas | <=24 horas |
| Diciembre | 26.99 horas | 26.99 horas | <=24 horas |

Observándose en ambos casos que el Permisionario no alcanzó el debido valor objetivo.- Es importante mencionar que para el mes de abril 2015, CNT EP no incluyó en su SAAD el formato 'SVA-INT-QoS-4.5 - Abril 2015.xlsx' por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador (1).- Adicionalmente, tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro "Tiempo de Reparación de Averías Efectivas", debido a que CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es



materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificado para los meses de abril y diciembre de 2015 (...)."

- 4.3. El 28 de junio de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, con sustento en los Informes Técnicos números: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016 y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-0205 mediante memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, que contienen el análisis del cumplimiento de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución No. 216-CONATEL-2009, durante el año 2015.

El Acto de Apertura referido, en su análisis precisa:

"(...)

- **La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no alcanza los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015.**
- *Es importante mencionar que para el mes de abril 2015, CNT EP no incluyo (sic) en su SAAD el formato "SVA-INT-QoS-4.5 – Abril 2015.xlsx" por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador.*
- *Adicionalmente tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro "Tiempo de Reparación de Averías Efectivas", debido a (sic) CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificado para los meses de abril y diciembre de 2015.*

Sobre la base de lo referido, respecto de la información analizada de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., se considera que el concesionario habría incurrido en la infracción de segunda clase, determinada en el Artículo 118 literal b) numeral 11 (...)."

- 4.4. A través memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0768-M de 4 de julio de 2016, el ingeniero Gonzalo Granda, remite al Abogado Jorge Carrión, copia de la recepción de la notificación del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, efectuada el 29 de junio de 2016.
- 4.5. Mediante oficio No. 20160713 de 20 de julio de 2016, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-012647-E de 20 de mismo mes y año, el señor César Regalado Iglesias, Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., contesta al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, mediante el cual presenta sus alegatos y descargos, aporta y solicita las pruebas que requiere para su defensa.
- 4.6. Mediante providencia de 11 de agosto de 2016 a las 10:00, el Coordinador Zonal 2 la ARCOTEL, avocó conocimiento y dispuso la apertura por el periodo de 15 días hábiles a fin de evacuar las pruebas presentadas y solicitadas, además señaló día y hora para realizar la Audiencia solicitada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP.
- 4.7. Con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2016-0093-M de 19 de agosto de 2016, la Unidad Técnica de la ARCOTEL, remite a la Unidad Jurídica ibídem, el Informe No. IT-CZ2-AA-2016-0005 de 8 de agosto de 2016, que analiza la respuesta de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047.



- 4.8. Mediante Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, resolvió: "(...) **Artículo 1.- ACOGER el Informe Técnico constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0093-M, de 19 de agosto de 2016 e Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0009, de 21 de septiembre de 2016, emitido por las áreas Técnica y Jurídica de la Dirección Técnica (sic) de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.**

Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. E.P., con RUC. 1768152560001, no ha justificado ni desvirtuado, el incumplimiento a los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5., (sic) Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015, correspondientes a los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que se configura el hecho infractor, imputado en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura ARCOTEL-CZ2-2016-0047, lo cual se constituye en una infracción prescrita en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta: '**Artículo 118.- Infracciones de segunda clase.(...).** b. (sic) Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 11.- El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones'.

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. E.P., la sanción económica prevista en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el valor de USD CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES 87/100 (USD \$ 111.641,87) (...).

- 4.9. A fojas 171 del expediente del procedimiento administrativo sancionador, consta la fe de recepción de la notificación de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009, la misma que fue recibida el 7 de octubre de 2016.
- 4.10. Mediante escrito recibido en esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E de 16 de septiembre de 2016, el señor Enrique Arosemena, en su calidad de Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. interpuso el Recurso de Apelación, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, en el cual entre otros aspectos señala:

"(...) 2.1. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2016-CZ2-047 INGRESADO CON TRAMITE ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E.- (...)

B. Eventos de fuerza mayor presentados en abril 2015 (...)

CONCLUSIONES CNT EP:

- En el formulario establecido para el reporte del índice de calidad 'Tiempo de Reparación de Averías', no consta un campo en el cual la operadora pueda detallar la causa de la avería reportada, factor que imposibilita a la ARCOTEL el conocer con claridad los argumentos presentados por la CNT EP.
- La presencia de factores externos que provocan el daño de los módems, es decir de los equipos que se encuentran del lado del usuario/cliente, debieron ser excluidos de la medición del parámetro 'Tiempo promedio de reparación de averías efectivas', en el análisis que efectuó la ARCOTEL para los meses de abril y diciembre de 2015, toda vez que de acuerdo a la descripción que se encuentra en el Anexo 4 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, la cual se cita a continuación se establece específicamente sobre este hecho como eventos a excluir de la medición:

"DEFINICION:

(...)

Se excluye las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al Internet Internacional."

Es decir, bajo ningún motivo debe sancionarse a la CNT EP por el daño de los módems, los cuales corresponden a equipos que se encuentran del lado del cliente, provocados por factores externos que generan eventos de fuerza mayor.

C. Eventos de fuerza mayor presentados en diciembre 2015 (...)

CONCLUSIONES CNT EP:

- *La presencia de factores externos que provocan el daño de los módems, es decir de los equipos que se encuentran del lado del usuario/cliente, debieron ser excluidos de la medición del parámetro 'Tiempo promedio de reparación de averías efectivas'.*
- *Al igual que para el mes de abril, para diciembre 2015 se debe considerar que en el tiempo transcurrido desde la instalación del servicio del equipo del lado del cliente, es decir de los módems, hacia la fecha de reporte de avería de este mes, se tiene un período en promedio transcurrido de siete años. Ello evidencia, que el cambio de equipo no obedece a fallas propias del equipo, sino a factores externos como son las condiciones climatológicas propias de meses atípicos como diciembre.*
- *Los equipos del lado del cliente (módems) que tuvieron que ser cambiados durante los meses de abril y diciembre de 2015 no correspondían a instalaciones nuevas, dado que los mismos se encontraban operando por un período promedio de siete años.*

"(...) 2.2 A ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS JURÍDICOS PRESENTADOS EN LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2016-C22-0471 INGRESADO CON TRAMITE ARCOTEL-DGDA-2016-012677-E.- (...)

B. Plazos establecidos en el procedimiento sancionador y normativa regulatoria

CONCLUSIONES CNT EP:

- *El organismo de regulación y control concedió el período de prueba mediante providencia de fecha 11 de agosto de 2016, es decir después de **16 días** de que la CNT EP dio contestación al procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, con lo cual se evidencia que la autoridad competente incumplió los plazos señalados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*
- *La resolución sancionatoria debió resolverse hasta el 08 de septiembre de 2016, y ser notificada como fecha máxima hasta el **22 de septiembre** de 2016. Ante ello, el Coordinador Zonal 2 resolvió el acto de apertura el 26 de septiembre de 2016, es decir **12 días** posteriores al plazo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en lo correspondiente a la notificación con **11 días** fuera del plazo conforme lo previsto en el ERJAFE, violando así el principio constitucional de la seguridad jurídica plasmada en la Constitución de la República del Ecuador.*
- *Por lo tanto, se concluye que el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones omitió los principios constitucionales respecto al principio de la seguridad jurídica al incumplir con los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y a la vez causando nulidad de todo lo actuado por la autoridad competente.*

E. Parámetros y metas de calidad de la prestación de servicios de telecomunicaciones (...)



CONCLUSIONES CNT EP:

CNT EP ratifica que al no existir emitida la normativa secundaria que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones reconoce como necesaria para los servicios de telecomunicaciones, así como al no haberse realizado la adecuación formal y material de la normativa antes emitida por el CONATEL, la presunta infracción por la que se pretende sancionar a la CNT EP se basa en una Resolución de Índices de Calidad de Servicio de Valor Agregado de Internet que se encuentra tácitamente derogada por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto no es aplicable.

IX PRETENSIÓN CONCRETA QUE SE FORMULA (...)

"(...) 1.- Se suspenda el pago de la multa establecida en el artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009; mediante primera providencia, en base al artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y el artículo 189 del ERJAFE, hasta que el organismo de regulación y control resuelva el recurso de apelación planteado por la Empresa Pública; toda vez que el organismo de regulación y control multó de forma ilegítima e ilegal a la CNT EP, ya que dicha sanción causaría perjuicio o difícil reparación, una vez que se ha demostrado que la operadora no ha cometido ninguna infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)".

- 4.11.** Mediante oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0230-OF de 22 de noviembre de 2016, la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en atención a lo solicitado, en el acápite IX número 1 del Recurso de Apelación interpuesto en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, comunica a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, lo siguiente:

"(...) Por lo expresado antes, le comunico que, resulta jurídicamente improcedente suspender el pago de la multa establecida en el artículo 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, dictada por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (...)".

- 4.12.** Mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2016-0426-M de 28 de noviembre de 2016, el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, remite a la Dirección de Impugnaciones, copia debidamente certificada y foliada, del expediente que concluyó con la expedición de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016.

- 4.13.** Con providencia de 11 de enero de 2017, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, dispuso: *"(...) PRIMERO: Agréguese al expediente el oficio No. 20161094 de 27 de octubre de 2016, recibido en esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E de 28 de octubre de 2016, cuyo contenido se tomará en cuenta al momento de resolver.- SEGUNDO: Atendiendo lo solicitado, en el acápite IX numeral 4 del oficio de impugnación, de conformidad con el artículo 151 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, se señala para el día lunes 16 de enero de 2017, a las 09h00, para que se realice la audiencia solicitada y formulen las alegaciones, presente documentos y justificativos que estimen procedentes. La diligencia se efectuará en el cuarto piso del edificio OLIMPO (Av. 9 de octubre N27-75 y Berlín de la ciudad de Quito), de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en la Dirección de Impugnaciones (...)".*

- 4.14.** Mediante providencia de 13 de enero de 2017, emitida dentro del trámite No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E, el Director de Impugnaciones (S) dispuso: *"(...) Delego a la Doctora Verónica Huacho Rodríguez, servidora pública de la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a fin de que intervenga a mi nombre en la audiencia solicitada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP. (...)".*

- 4.15.** Del Acta de la Audiencia agregada al expediente, consta que la misma se efectuó el 16 de enero de 2017, a las 9H06, ante la Delegada del Director de Impugnaciones (S) de la Agencia



de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con la intervención de dos abogados de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, quienes se ratificaron en los argumentos señalados en el escrito de impugnación.

4.16. Mediante providencia de 17 de enero de 2016 (sic), la Dirección de Impugnaciones, dispuso: "(...) PRIMERO: De conformidad con lo dispuesto en el artículo 183 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, se dispone a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, para que en el término de siete (7) días contados a partir del siguiente día hábil al de la fecha de notificación de la presente providencia, remita a la Dirección de Impugnaciones, el INFORME TÉCNICO respecto de los argumentos esgrimidos en la apelación presentada, para lo cual se adjunta copia de la misma (...)".

4.17. Con memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0041-M de 25 de enero de 2017, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, remite el Criterio Técnico en el cual se realiza el análisis de los argumentos presentados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP mediante Oficio No. 20160713, recibido con documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E, específicamente sobre los argumentos relacionados con el hecho imputado en el Acto de Apertura, expresando lo siguiente:

"(...) ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES 1. El ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones, con Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, de 29 de junio de 2009, aprobó los "Parámetros de Calidad, Definiciones y Obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet", en la cual se estableció los parámetros de calidad para la provisión del servicio de valor agregado de internet, hoy denominado "servicio de acceso internet", detallados a continuación:

| # | Código | PARÁMETRO | VALOR OBJETIVO |
|---|--------|---|--|
| 1 | 4.1 | Relación con el cliente | Valor objetivo semestral: $R_c \geq 3$ |
| 2 | 4.2 | Porcentaje de reclamos generales procedentes | Valor objetivo mensual: $\%R_g \leq 2\%$ |
| 3 | 4.3 | Tiempo máximo de resolución de reclamos generales | Valor objetivo mensual: Máximo 7 días para el 98% de reclamos |
| 4 | 4.4 | Porcentaje de reclamos de facturación | Valor objetivo mensual: $\%R_f \leq 2\%$ |
| 5 | 4.5 | Tiempo promedio de reparación de averías efectivas | Valor objetivo mensual: $T_{ra} \leq 24$ horas |
| 6 | 4.6 | Porcentaje de módems utilizados | Valor objetivo mensual: $\%M$ utilizados ≤ 100 (durante el 98% del día) |
| 7 | 4.7 | Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente | Valor objetivo mensual: $c\%R \leq 2\%$ * |

1.1. En la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, cuya copia se anexa, contiene la definición, el valor objetivo, la metodología de medición y observaciones del parámetro 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas". En el párrafo 1 de la definición se señala que es "El tiempo promedio medido en horas continuas, que tarda en repararse una avería efectiva, medida desde el momento en que se produce el reclamo y se notifica al prestador del servicio hasta la reparación de la misma", y en el último párrafo se expresa que "Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso a internet Internacional."; así mismo, en la parte de Observaciones se indica que "Quedarán

excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas en los cuales, no se haya podido tener el acceso necesario, por causas imputables al cliente, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del cliente” y “Se excluirán también de este parámetro, las averías que se originen de interrupciones de servicio por causa fortuita o programada debidamente notificada.”. Lo subrayado me pertenece.

1.2. La CNT EP en cumplimiento a lo establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, entregó a través de su SAAD, la información de los parámetros de calidad del servicio para el año 2015, en la cual consta el parámetro 4.5 denominado “Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas”, en horas, detallados a continuación:

Enero 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 14-abr-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 463.098,25 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 22.257 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 20,81 |

Febrero 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 14-abr-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 37.6148,99 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 19.174 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 19,62 |

Marzo 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 14-abr-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 543.282,41 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 24.686 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 22,01 |

Abril 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 13-jul-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 635.710,23 |



| | | |
|--|-----|--------|
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 25.615 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 24,82 |

Mayo 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 13-jul-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 511.279,40 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 23.980 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 21,32 |

Junio 2015 (Cargado en el SAAD anterior el 13-jul-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 421.442,68 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 22.261 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 18,93 |

Julio 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 14-oct-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 591.794,96 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 31.295 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 18,91 |

Agosto 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 14-oct-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 499.511,95 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 26.069 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 19,16 |

Septiembre 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 14-oct-2015)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|-------------|----------|----------------|
|-------------|----------|----------------|



| | | |
|--|-----|------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 552.108,10 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 27.963 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 19,74 |

Octubre 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 13-ene-2016)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 588.577,98 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 27.209 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 21,63 |

Noviembre 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 13-ene-2016)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 558.347,07 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 23.903 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 23,36 |

Diciembre 2015 (Cargado en el nuevo SAAD el 13-ene-2016)

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 688.829,97 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 25.517 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 26,99 |

SAAD anterior: <http://201.219.1.74:8081/saad/m/v/e/p/i.xhtml>

SAAD nuevo: <https://aplicaciones.cnt.gob.ec/SeguridadesWeb/listaApp.jsf>

Con base en lo presentado por la propia CNT EP, el prestador supera el valor máximo del valor objetivo establecido para el parámetro 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" para los meses de abril y diciembre de 2015.

Es necesario mencionar que, la CNT EP remitió los registros de los reclamos y el cálculo del parámetro para el primer trimestre de 2015; para los trimestres segundo, tercero y cuarto de 2015 remitió los registros de los reclamos, con los cuales esta Dirección Técnica procedió a aplicar la fórmula y obtuvo el cálculo del parámetro para los tres trimestres de 2015.

También, es necesario precisar que, la CNT EP no presentó justificativos técnicos sobre los incumplimientos suscitados en el parámetro 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" para los meses de abril y diciembre de 2015.

1.3. Para la verificación de los parámetros de calidad del servicio de acceso a internet, las coordinaciones zonales de la ARCOTEL, realizan inspecciones de control para validar lo reportado por el prestador; para el caso de la CNT EP, la Coordinación Zonal 2 es quien está a cargo de dicha verificación, obteniéndose los siguientes resultados de control del parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas", durante el año 2015.

1.3.1. Informe de inspección IT-CZ2-C-2015-0810, de 17 de junio de 2015.

Enero 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 461.746,59 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 22.178 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 20,82 |

Febrero 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 376.148,99 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 19.174 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 19,62 |

Marzo 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 521969,77 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 23.831 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 21,90 |

1.3.2. Informe de inspección IT-CZ2-C-2015-1355, de 27 de agosto de 2015.

Abril 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 635.710,23 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 25.615 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 24,81 |

Mayo 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 511.279,40 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 23.980 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 21,32 |

Junio 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 421.442,68 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 22.261 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 18,93 |

1.3.3. Informe de inspección IT-CZ2-C-2015-1937, de 30 de diciembre de 2015.

Para los meses de julio, agosto y septiembre de 2015, la ARCOTEL no pudo realizar la verificación del parámetro 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", pues la CNT EP no entregó la información fuente para la obtención del parámetro.

1.3.4. Informe de inspección IT-CZ2-C-2016-0162, de 29 de febrero de 2016.

Octubre 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 588.577,98 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 27.209 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 21,63 |

Noviembre 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR |
|-------------|----------|-------|
|-------------|----------|-------|

| | | OBTENIDO |
|--|-----|------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 558.347,07 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 23.903 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 23,36 |

Diciembre 2015

| DESCRIPCIÓN | VARIABLE | VALOR OBTENIDO |
|--|----------|----------------|
| Tiempo transcurrido desde que la avería efectiva <i>i</i> es reportada hasta que es reparada, en horas | Tei | 688.828,97 |
| Total de averías efectivas reparadas | Ar | 25.517 |
| Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, en horas | Tra | 26,99 |

Con base en lo verificado por la ARCOTEL, el prestador supera el valor máximo del valor objetivo establecido para el parámetro 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" para los meses de abril y diciembre de 2015, validando lo presentado por el propio (sic) prestador en su debido momento.

Es necesario mencionar que, la CNT EP no entregó los archivos fuente para la verificación de los parámetros de calidad correspondientes al tercer trimestre de 2015.

1.4. Una vez verificados los parámetros de calidad del servicio de la CNT EP se procede con la comparación entre lo reportado y verificado, obteniéndose los siguientes resultados:

| Tiempo Promedio de reparación de averías efectivas | | | | | | |
|--|-------------------------------|---------------|----------------|---------------------------------|---------------|----------------|
| Año 2015 | Valor reportado por la CNT EP | | | Valor verificado por la ARCOTEL | | |
| Mes | Te | Ar | Tra \leq 24h | Te | Ar | Tra \leq 24h |
| Enero | 463.098,25 | 22.257 | 20,81 | 461.746,59 | 22.178 | 20,82 |
| Febrero | 376.148,99 | 19.174 | 19,62 | 376.148,99 | 19.174 | 19,62 |
| Marzo | 543.282,41 | 24.686 | 22,01 | 521.969,77 | 23.831 | 21,90 |
| Abril | 635.710,23 | 25.615 | 24,81 | 635.710,23 | 25.615 | 24,81 |
| Mayo | 511.279,40 | 23.980 | 21,32 | 511.279,40 | 23.980 | 21,32 |
| Junio | 421.442,68 | 22.261 | 18,93 | 421.442,68 | 22.261 | 18,93 |
| Julio | 591.794,96 | 31.295 | 18,91 | N/E | N/E | N/E |
| Agosto | 499.511,95 | 26.069 | 19,16 | N/E | N/E | N/E |
| Septiembre | 522.108,10 | 27.963 | 19,79 | N/E | N/E | N/E |

| | | | | | | |
|-----------|----------------|--------|-------|------------|--------|-------|
| Octubre | 588.577,9 8 | 27.209 | 21,63 | 588.577,98 | 27.209 | 21,63 |
| Noviembre | 558.347,0 7 | 23.903 | 23,36 | 558.347,07 | 23.903 | 23,36 |
| Diciembre | 688.828,9 7 | 25.517 | 26,99 | 688.828,97 | 25.517 | 26,99 |

La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, luego del análisis de los resultados presentados anteriormente, ha determinado lo siguiente:

- Los datos presentados por la CNT EP en los Reportes de Calidad para los meses de abril y diciembre de 2015, para el parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas", reflejan un tiempo por encima del valor objetivo de "24 horas", establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, de 29 de junio de 2009.
 - La verificación de los parámetros de calidad del año 2015, por parte de la Coordinación Zonal 2, a través de los archivos fuente, para los meses de abril y diciembre de 2015, determinó que el parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas" está por encima del valor objetivo de "24 horas", establecido en la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, de 29 de junio de 2009; lo cual confirma los datos presentados por la CNT EP.
- 1 Con respecto a los argumentos técnicos de los literales **A. Evaluación histórica del cumplimiento del indicador; B. Evento de fuerza mayor presentados en abril 2015; C. Evento de fuerza mayor presentados en diciembre 2015; y, D. Disponibilidad y acceso al cliente para atención de averías**, presentados en la apelación y después del análisis realizado al expediente del presente caso, esta Dirección Técnica no ha encontrado documentación alguna, previa al inicio del procedimiento administrativo sancionador que finalizó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, con la que el prestador haya notificado a la ARCOTEL, que debido a: **consideraciones climáticas invernales durante los meses de diciembre de los años 2014 y 2015, la inexistencia de un campo para describir la causa de la avería en el formulario del reporte 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas", la falta de exclusión de las averías del lado del usuario por daño en los módems por factores externos, y a la factibilidad de acceso a los domicilios en horarios nocturnos**, el parámetro de calidad 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas" se haya visto afectado, por lo que se concluye que, la información entregada por el prestador para el segundo y cuarto trimestre de 2015, disponible para la ARCOTEL a través del SAAD, como parte de sus obligaciones frente a esta Agencia es veraz, confiable y que corresponde al comportamiento del índice de calidad en los períodos de evaluación.
 - 2 Con respecto al formato para la entrega de reportes de calidad del servicio, específicamente para el parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas", la CNT EP cita que, no existe campo alguno donde pueda describir la causa de la avería, al respecto esta Dirección Técnica aclara que, en el campo denominado "Tipo de Avería" se puede describir la causa de la avería y en el campo "Descripción de la solución" se utiliza para detallar la solución dada a la avería, pero la CNT EP interpreta que ambos campos significan lo mismo y detalla la misma información en los dos campos. Cabe señalar que dicho reporte está vigente desde la emisión de la Resolución No. 216-CONATEL-09-2009, esto es desde el 29 de junio de 2009 y que la CNT EP no ha presentado objeción sobre dicho campo.
 - 3 Los argumentos presentados por el prestador no se consideran válidos, pues dentro de la descripción del parámetro 4.5 "Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas" en el ítem DEFINICIÓN se señala en el último párrafo "Se excluyen las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y a los de acceso al Internet Internacional" y en el ítem OBSERVACIONES se señala claramente en los párrafos uno y tres que "Quedarán excluidos de este parámetro, los tiempos de las averías reportadas



en los cuales, no se haya podido tener el acceso necesario, por causas imputables al cliente, a las dependencias del mismo, en la fecha y hora acordadas. O cuando se haya retrasado el servicio de reparación a petición del cliente” y “Se excluirán también de este parámetro, las averías que se originen de interrupciones de servicio por causa fortuita o programada debidamente notificada”, respectivamente, en tal razón la CNT EP al momento de entregar el reporte de calidad del servicio sí excluye todas las averías que no sean imputables al prestador.

CONCLUSIÓN

En atención a la disposición de la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en referencia al Recurso de Apelación interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones en referencia al Recurso de Apelación interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, luego del análisis de los argumentos presentados por el prestador en el escrito ingresado a esta Agencia con documento N° ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E de 28 de octubre de 2016, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, técnicamente ha determinado que, **sí existió incumplimiento**, por lo que, no son aceptables dichos argumentos expuestos en el Recurso de Apelación presentado por la CNT EP, pues se ha comprobado que, durante los meses de abril y diciembre de 2015, el prestador superó el valor máximo del valor objetivo del parámetro de calidad 4.5 'Tiempo Promedio de Reparación de Averías Efectivas' al superar el valor de 24 horas, establecido mediante Resolución No. 216-09-CONATEL-2009.”.

V ANÁLISIS DE FONDO

5.1 RESOLUCIÓN APELADA

El Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, luego de la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador, en ejercicio de sus atribuciones y dentro de la esfera de su jurisdicción y competencia, dictó la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, en la que se resolvió lo siguiente:

“(…) **Artículo 1.- ACOGER** el Informe Técnico constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0093-M, de 19 de agosto de 2016 e Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0009, de 21 de septiembre de 2016, emitido por las áreas Técnica y Jurídica de la Dirección Técnica (sic) de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. E.P., con RUC. 1768152560001, no ha justificado ni desvirtuado, el incumplimiento a los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5., (sic) Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015, correspondientes a los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que se configura el hecho infractor, imputado en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura ARCOTEL-CZ2-2016-0047, lo cual se constituye en una infracción prescrita en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta: '**Artículo 118.- Infracciones de segunda clase.(...).** **b.** (sic) Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 11.- El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones'.

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. E.P., la sanción económica prevista en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el valor de USD CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UN DOLARES 87/100 (USD \$ 111.641,87) (...).”.



5.2 ARGUMENTOS DE LA PETICIONARIA

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, interpuso Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, mediante escrito ingresado el 16 de septiembre de 2016 en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E, en el cual entre otros aspectos señala:

"(...) 2.1. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS TÉCNICOS PRESENTADOS EN LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-2016-CZ2-047 INGRESADO CON TRAMITE ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E.- (...)

D. Eventos de fuerza mayor presentados en abril 2015 (...)

CONCLUSIONES CNT EP:

- *En el formulario establecido para el reporte del índice de calidad 'Tiempo de Reparación de Averías', no consta un campo en el cual la operadora pueda detallar la causa de la avería reportada, factor que imposibilita a la ARCOTEL el conocer con claridad los argumentos presentados por la CNT EP.*
- *La presencia de factores externos que provocan el daño de los módems, es decir de los equipos que se encuentran del lado del usuario/cliente, debieron ser excluidos de la medición del parámetro 'Tiempo promedio de reparación de averías efectivas', en el análisis que efectuó la ARCOTEL para los meses de abril y diciembre de 2015, toda vez que de acuerdo a la descripción que se encuentra en el Anexo 4 de la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, la cual se cita a continuación se establece específicamente sobre este hecho como eventos a excluir de la medición:*

"DEFINICION:

(...)

Se excluye las averías en el equipo del lado del usuario/cliente, las averías que se atribuyen a la red de acceso y los de acceso al Internet Internacional."

Es decir, bajo ningún motivo debe sancionarse a la CNT EP por el daño de los módems, los cuales corresponden a equipos que se encuentran del lado del cliente, provocados por factores externos que generan eventos de fuerza mayor.

E. Eventos de fuerza mayor presentados en diciembre 2015 (...)

CONCLUSIONES CNT EP:

- *La presencia de factores externos que provocan el daño de los módems, es decir de los equipos que se encuentran del lado del usuario/cliente, debieron ser excluidos de la medición del parámetro 'Tiempo promedio de reparación de averías efectivas'.*
- *Al igual que para el mes de abril, para diciembre 2015 se debe considerar que en el tiempo transcurrido desde la instalación del servicio del equipo del lado del cliente, es decir de los módems, hacia la fecha de reporte de avería de este mes, se tiene un período en promedio transcurrido de siete años. Ello evidencia, que el cambio de equipo no obedece a fallas propias del equipo, sino a factores externos como son las condiciones climatológicas propias de meses atípicos como diciembre.*
- *Los equipos del lado del cliente (módems) que tuvieron que ser cambiados durante los meses de abril y diciembre de 2015 no correspondían a instalaciones nuevas, dado que los mismos se encontraban operando por un período promedio de siete años.*

"(...) 2.2 A ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS JURÍDICOS PRESENTADOS EN LA RESPUESTA AL ACTO DE APERTURA DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO



SANCIONADOR No. ARCOTEL-2016-C22-0471 INGRESADO CON TRAMITE ARCOTEL-DGDA-2016-012677-E.- (...)

B. Plazos establecidos en el procedimiento sancionador y normativa regulatoria
CONCLUSIONES CNT EP:

- *El organismo de regulación y control concedió el período de prueba mediante providencia de fecha 11 de agosto de 2016, es decir después de **16 días** de que la CNT EP dio contestación al procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047, con lo cual se evidencia que la autoridad competente incumplió los plazos señalados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*
- *La resolución sancionatoria debió resolverse hasta el 08 de septiembre de 2016, y ser notificada como fecha máxima hasta el **22 de septiembre** de 2016. Ante ello, el Coordinador Zonal 2 resolvió el acto de apertura el 26 de septiembre de 2016, es decir **12 días** posteriores al plazo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en lo correspondiente a la notificación con **11 días** fuera del plazo conforme lo previsto en el ERJAFE, violando así el principio constitucional de la seguridad jurídica plasmada en la Constitución de la República del Ecuador.*
- *Por lo tanto, se concluye que el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones omitió los principios constitucionales respecto al principio de la seguridad jurídica al incumplir con los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y a la vez causando nulidad de todo lo actuado por la autoridad competente.*

E. Parámetros y metas de calidad de la prestación de servicios de telecomunicaciones
(...)

CONCLUSIONES CNT EP:

CNT EP ratifica que al no existir emitida la normativa secundaria que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones reconoce como necesaria para los servicios de telecomunicaciones, así como al no haberse realizado la adecuación formal y material de la normativa antes emitida por el CONATEL, la presunta infracción por la que se pretende sancionar a la CNT EP se basa en una Resolución de Índices de Calidad de Servicio de Valor Agregado de Internet que se encuentra tácitamente derogada por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto no es aplicable.

IX PRETENSIÓN CONCRETA QUE SE FORMULA (...)

"(...) 1.- Se suspenda el pago de la multa establecida en el artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009; mediante primera providencia, en base al artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y el artículo 189 del ERJAFE, hasta que el organismo de regulación y control resuelva el recurso de apelación planteado por la Empresa Pública; toda vez que el organismo de regulación y control multó de forma ilegítima e ilegal a la CNT EP, ya que dicha sanción causaría perjuicio o difícil reparación, una vez que se ha demostrado que la operadora no ha cometido ninguna infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)"

5.3 MOTIVACION

5.3.1. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN

La Dirección de Impugnaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0016 de 27 de enero de 2017, considerando el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009; lo manifestado por la apelante en su escrito de impugnación; las piezas del expediente, emite el siguiente criterio jurídico:

“El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone:

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

Debemos recordar que la competencia deriva del principio de juridicidad (legalidad) prescrito en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador; acorde con lo referido, el Estado y sus instituciones no pueden actuar y están impedidos de ejercer actividad alguna, mientras no exista Ley que le asigne competencias y le determine el procedimiento para poder desarrollar su actividad.

El orden jerárquico de aplicación de las normas, somete a las instituciones, a los servidores y servidoras e incluso a las personas que actúan en virtud de la potestad estatal, a la Norma Suprema y a la Ley, por tanto, todas y cada una de sus acciones o decisiones deben producirse en el marco de lo prescrito en el ordenamiento jurídico. Partiendo de esta disposición constitucional debe entenderse que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y quienes ejercen las competencias otorgadas por la Ley a esta entidad, deben someter sus actuaciones, de forma estricta, a lo prescrito en la normativa legal.

Durante todo el procedimiento, se observó el derecho al debido proceso, consagrado en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en especial lo dispuesto en la letra a, del número 7, del referido artículo, esto es: “(...) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento (...)”.

La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2, en el Informe Técnico No. IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016, que concluye:

“(...) – En el presente informe se reflejan los resultados de la verificación del cumplimiento de los Índices de calidad señalados en el Resolución 216-09-CONATEL-09, correspondientes al año 2015. – En las inspecciones técnicas realizadas, se verificó que el permisionario CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP cuenta con un procedimiento de gestión y atención al usuario, el cual es desempeñado por los Agentes de Call Center, Centros de Atención al Usuario y demás áreas técnicas ubicadas en varios puntos del país, mediante el uso de las plataformas OPEN FLEXIS, HYPERION y BMC REMEDY.- En resumen de la revisión de los Índices de Calidad descritos en la Resolución 216-09-CONATEL-09, se resumen en la Tabla 8, mostrada a continuación: (...). – Sobre la base de lo detallado en el presente informe, se determina que el permisionario CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. no alcanza los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, durante los meses de abril y diciembre de 2015. – Cabe señalar adicionalmente que no ha sido posible evaluar los valores alcanzados para los parámetros de calidad 4.4. Porcentaje de reclamos de facturación, durante el segundo trimestre de 2015 y 4.5 Tiempo promedio de reparación de averías afectivas, durante el tercer trimestre de 2015. Puesto que la CNT E.P. no ha incluido los formatos SVA-INT-QoS-4.4. - Abril 2015.xlsx, SVA-INT-QoS-4.4 - Mayo 2015.xlsx y SVA-INT-QoS-4.4 - Junio 2015.xlsx, según lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, en su SAAD y en la información entregada mediante Oficio No. GNRI-GREG-03-1146-2015. Respecto al tercer trimestre del año 2015, no fue posible definir el cálculo del parámetro 4.5 (Cálculo ARCOTEL), debido a que la CNT E.P., no ha remitido, mediante su comunicación electrónica de fecha 17 de diciembre de 2015, los reportes en bruto que sirvieron como base para la elaboración del formato SVA-INT-QOs-4.5, en dicho trimestre (...).”.



La Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, en atención al pedido de ampliación del informe técnico No. IT-CZ2-C-2016-0205, requerido por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, a través de memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0701-M, señala:

"(...) Respecto a lo solicitado, los valores que registró CNT EP para el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas (en los meses de abril y diciembre de 2015) y su correspondiente valor objetivo, se muestran a continuación:

| MES 2015 | CÁLCULO CNT | CÁLCULO ARCOTEL | VALOR OBJETIVO |
|-------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------|
| | Tiempo Reparación Averías (TRA) | Tiempo Reparación Averías (TRA) | |
| Abril | -- (1) | 24.81 horas | <=24 horas |
| Diciembre | 26.99 horas | 26.99 horas | <=24 horas |

Observándose en ambos casos que el Permisionario no alcanzó el debido valor objetivo.- Es importante mencionar que para el mes de abril 2015, CNT EP no incluyó en su SAAD el formato 'SVA-INT-QoS-4.5 - Abril 2015.xlsx' por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador (1).- Adicionalmente, tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro "Tiempo de Reparación de Averías Efectivas", debido a que CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificado para los meses de abril y diciembre de 2015 (...)."

Por otra parte mediante Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047 de 28 de junio de 2016, se informó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP de la acusación, por considerar que:

"La Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2, con Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZ2-A-2016-0047 de 27 de junio de 2016, determinó la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador una vez efectuado el análisis de los datos recopilados a partir de los resultados de los informes: IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; IT-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C2016 (sic) -0205 de 17 de marzo de 2016 y ampliación al Informe Técnico IT-CZ2-C-2016-0205 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0715-M de 15 de junio de 2016, correspondientes al análisis de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, de lo cual se puede colegir que:

- **La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no alcanza los valores objetivos del parámetro de calidad 4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, durante los meses de abril y diciembre de 2015.**
- Es importante mencionar que para el mes de abril 2015, CNT EP no incluyó (sic) en su SAAD el formato 'SVA-INT-QoS-4.5 - Abril 2015.xlsx' por lo que no pudo ser definido el valor calculado por el Prestador-
- Adicionalmente, tal como se indica en el informe técnico en referencia, para el tercer trimestre del año 2015 no fue posible evaluar el parámetro 'Tiempo de Reparación de Averías Efectivas', debido a que CNT EP no remitió los reportes en bruto que sirvieran de base para el cálculo por parte de esta Coordinación Zonal. En todo caso, es materia del presente memorando el Tiempo de Reparación de Averías Efectivas verificando para los meses de abril y diciembre de 2015.

Sobre la base de lo referido, respecto de la información analizada de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, se considera que el concesionario habría incurrido en la infracción de segunda clase, determinada en el Artículo 118 literal b) numeral 11

de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: 'El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones'.

La sanción que correspondería, en caso de comprobarse el hecho infractor, se encuentra tipificada en el artículo 121, número 2, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; debiendo considerar, para la aplicación de las multas establecidas en la citada Ley, el monto de referencia que se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate; únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, la multa será la contemplada en el artículo 122, letra b), considerando además el último inciso de la Ley en referencia. (...)"

Lo cual ha generado luego del debido procedimiento se emita la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, en la que se impone la multa de USD. 111.641,87 (CIENTO ONCE MIL SEISCIENTOS CUARENTA Y UN DÓLARES CON 87/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA) por haber incurrido en la infracción de segunda clase prevista en el artículo 118, literal b), número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En aplicación del derecho a la legítima defensa, se procede a analizar los argumentos formulados por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.:

4.1 ARGUMENTO DEL RECURRENTE:

"(...) 1. PLAZOS ESTABLECIDOS EN EL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR.- La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante resolución No. ARCOTEL-CZ2-2016-0009 de fecha 26 de septiembre de 2016, recibida en la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP el 07 de octubre de 2016, resolvió sancionar a la operadora, sin considerar entre otros lo siguiente:

- El acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador fue notificado a la CNT EP el 29 de junio de 2016, de tal forma la Empresa Pública mediante oficio No. 20160713 de fecha 20 de julio de 2016, remitió dentro de los 15 días hábiles señalados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones los alegatos de descargo y pruebas de defensa.
- Ahora bien, el organismo de regulación y control concedió el período de prueba mediante providencia de fecha 11 de agosto de 2016, es decir después de **16 días** de que la CNT EP dio contestación al procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047. De lo cual, conforme los plazos establecidos en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se evidencia que la autoridad competente incumplió los plazos señalados para lo cual manifiesta: (...). En base al citado artículo, la Coordinación Zonal 2 debió abrir el período de prueba a partir del 21 de julio de 2016, es decir al día siguiente de recibido el oficio No. 20160713 corresponde a la respuesta de alegatos de CNT EP.
- De lo señalado, en el párrafo anterior y en base a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones el período de prueba a favor de la CNT EP culminaba el 10 de agosto de 2016, y a partir del día siguiente, es decir el 11 de agosto de 2016 el organismo de control y regulación disponía de veinte (20) días para emitir la resolución del acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047. En función de lo cual, la resolución sancionatoria debió resolver hasta el 08 de septiembre de 2016, y ser notificada como fecha máxima hasta el **22 de septiembre de 2016**, conforme lo establecido en el artículo 127 de ERJAFE (...). Ante ello, el Coordinador Zonal 2 resolvió el acto de apertura el 26 de septiembre de 2016, es decir **12 días** posteriores al plazo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en lo correspondiente a la notificación con **11 días** fuera del plazo conforme lo previsto en el ERJAFE, violando así el principio constitucional de la seguridad jurídica plasmada en la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 82 señala: (...). Adicionalmente y en



concordancia, con lo señalado en los párrafos anteriores el Estatuto de Régimen Jurídico de la Función Ejecutiva, señala sobre la nulidad de pleno derecho cuando se lesione de forma legítima la Constitución de la República, como lo señala el artículo 129, número 1, letra a) y b): (...). Por lo tanto se concluye que el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones omitió los principios constitucionales respecto al principio de la seguridad jurídica al incumplir con los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y a la vez causando nulidad de todo lo actuado por la autoridad competente. (...).

ANÁLISIS:

Es preciso indicar que en el procedimiento sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, las etapas son sucesivas, avanzan sin retroceso; cuando una etapa termina se activa otra; no obstante, conforme a la propia Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto no ocurre en forma inmediata, pues para ello, se requiere la actuación de la autoridad competente, esto es, del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considerando términos y etapas no preclusivas, dado que:

- En el Acto de Apertura el Organismo Desconcentrado concede al interesado un término para que presente alegatos, descargos, aporte y solicite las pruebas que considere pertinentes, entendiendo que el acto genera efectos jurídicos desde su notificación.
- Mediante providencia en los casos que procede, el Organismo Desconcentrado deberá disponer la apertura de un término para la evacuación de las pruebas solicitadas.
- Por obvias razones no es necesario abrir el término de evacuación de prueba si el sujeto pasivo no contesta, no aporta ni solicita pruebas que deban ser producidas.

De la revisión del expediente se deduce:

El acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador fue notificado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el 29 de junio de 2016.

A través de oficio No. 20160713 de 20 de julio de 2016, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, presentó los alegatos de descargo y pruebas de defensa, dentro de los 15 días hábiles establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Mediante providencia de 11 de agosto de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, concedió el período de evacuación de pruebas por un término de 15 días, término que venció el **01 de septiembre de 2016**.

Desde el día siguiente, es decir el **2 de septiembre de 2016**, se debe contar 20 días hábiles, para emitir la resolución sancionatoria, la misma que se debió emitir hasta el **29 de septiembre de 2016** y fue emitida el **26 de septiembre de 2016**.

De acuerdo al Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la ARCOTEL, una vez vencidos los términos y continuando el procedimiento según su etapa, la actuación procesal a través de providencias permite la tramitación y ordenación material del procedimiento.

Al respeto, es preciso indicar que la prueba, debe ser propuesta en determinado momento, y forma, y debe contar con ciertas características de fondo que den cuenta de su pertinencia. Lo que nos lleva a analizar los elementos de la prueba.

La **oportunidad** de la prueba, viene dada por el momento en que debe presentarse la misma. La Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 127, señala: "El presunto infractor podrá presentar sus alegatos y descargos y **aportar y solicitar las pruebas que considere necesarias para su defensa, dentro de los quince días hábiles siguientes a la notificación del acto de apertura del procedimiento**", lo que ha sido considerado en el artículo 23 del Instructivo para el Procedimiento



Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Ante lo cual se deduce que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones ha previsto una etapa comprendida entre la notificación del Acto de Apertura, que es cuando el infractor conoce de las imputaciones levantadas en su contra, hasta el término fijado para que pueda contestarlas.

Ahora bien, otro elemento constitutivo de la prueba es la **concreción**, que es la forma en la que se la propone, esto es, qué es lo que pido y para qué lo hago, **permitiendo a la Autoridad realizar una eficiente calificación de la prueba propuesta.**

Corresponde analizar la **pertinencia** de la prueba que se pide, pues la misma además de los otros elementos debe apegarse al asunto que se litiga y a los hechos sometidos a juicio, de esta forma calificarse de procedente o improcedente.

De lo antes expuesto, y de lo determinado por el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que establece un término de quince días contados desde el día siguiente de la notificación para presentar alegatos, aporte y solicitud de pruebas de descargo; y, que vencido este período, se abrirá un período de quince días hábiles para la evacuación de las pruebas solicitadas. El espacio entre la contestación y formulación de prueba; y, la evacuación de prueba, es justamente para analizar la prueba presentada y solicitada debe ser calificada, y determinar su pertinencia o no.

En el presente caso, los términos han discurrido de manera concatenada entre cada etapa, esto es acto de apertura; presentación de alegatos, aporte y solicitud de pruebas de descargo; evacuación de pruebas y resolución, conforme a lo previsto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones e Instructivo.

Por lo que se deduce que se cumplieron con los plazos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determinados en el procedimiento administrativo sancionador.

4.2 ARGUMENTO DEL RECORRENTE:

“(...) E. Parámetros y metas de calidad de la prestación de servicios de telecomunicaciones (...)

CONCLUSIONES CNT EP:

CNT EP ratifica que al no existir emitida la normativa secundaria que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones reconoce como necesaria para los servicios de telecomunicaciones, así como al no haberse realizado la adecuación formal y material de la normativa antes emitida por el CONATEL, la presunta infracción por la que se pretende sancionar a la CNT EP se basa en una Resolución de Índices de Calidad de Servicio de Valor Agregado de Internet que se encuentra tácitamente derogada por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto no es aplicable (...)”.

ANÁLISIS:

Es procedente indicar que estos mismos argumentos fueron presentados dentro de la sustanciación del respectivo procedimiento cuando el recurrente contestó al Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZ2-2016-0047 de 28 de junio de 2016, justamente ejerciendo su derecho constitucional a la defensa (escrito de 20 julio de 2016, documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-012647-E), argumentos que fueron suficientemente examinados por la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cuyo criterio legal sirvió de base para la expedición de la resolución impugnada. No obstante de lo cual, luego de la revisión del expediente, y particularmente del contenido del Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0009 de 21 de septiembre de 2016, cuyo criterio jurídico contiene:

*“(...) La defensa de la CNT EP, asume que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones implícitamente ha derogado a la **Resolución 216-09-CONATEL-2009**, de fecha 29 de julio de*



2009, ya que la mencionada Resolución contiene los Parámetros de Calidad para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet; y a su decir, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedida en febrero de 2015, solo cita entre otros a un servicio denominado de valor agregado, y la resolución mencionada en cambio hace deferencia a un servicio de valor agregado de Internet, es necesario indicar que la CNT EP, entregó toda la información referente a las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, sin hacer objeción alguna en referencia a la denominación del servicio; de igual manera en las visitas trimestrales, correspondientes al año 2015, reseñadas en los Informes Técnicos IT-CZ2-C-2015-0810 de 17 de junio de 2015; IT-CZ2-C-2015-1355 de 27 de agosto de 2015; IT-CZ2-C-2015-1937 de 30 de diciembre de 2015; T-CZ2-C-2016-0162 de 29 de febrero de 2016 e IT-CZ2-C-2016-0205 de 17 de marzo de 2016; y ampliación al Informe Técnico T-CZ2-C-2016-205; el personal de la CNT EP, ha hecho entrega tanto de los formularios trimestrales de calidad, en cumplimiento de la referida resolución; así como, de los registros fuente que constituyen documento base de los mismos; sin hacer reparos en la denominación del control; sumado al hecho de que con Resolución 06-03-ARCOTEL-2016, de 28 de marzo de 2016, fruto de la expedición de las resoluciones: 04-03-ARCOTEL-2016 y 0503-ARCOTEL-2016, con las que se emitieron: el "Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico"; y, el "Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción." respectivamente, se derogaron resoluciones y reglamentos, **entre los cuales no consta la Resolución 216-09-CONATEL-2009**, por lo que la misma mantiene su vigencia". (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

El 27 de julio de 2009, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones, expidió la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, mediante la cual se aprueban los nuevos parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet hoy denominado Servicio de acceso internet.

La disposición transitoria quinta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es precisa al indicar que: "(...) En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley su Reglamento General, **los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogadas** por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones." (Negrilla y subrayado fuera del texto original).

Al respecto es necesario aclarar que la derogación es una figura jurídica a través de la cual una ley posterior deja sin efectos una anterior; la Codificación del Código Civil, en el párrafo 6o. del Título Preliminar, artículo 37 al 39, contempla las clases de derogación, entre ellas; expresa y tácita. La derogación expresa, se da cuando dice expresamente que una nueva ley (Ley Orgánica de Telecomunicaciones) dice expresamente que se deroga la antigua y es tácita cuando la nueva ley (Ley Orgánica de Telecomunicaciones) contiene disposiciones que no pueden conciliarse con las de la ley anterior, es decir deja vigente en las leyes anteriores, todo aquello que no pugna con las disposiciones de la nueva ley.

De lo antes expuesto, se deduce que si la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones no ha derogado expresamente la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, de 27 de julio 2009, la misma se encuentra vigente, por lo antes descrito, es improcedente acoger los argumentos esgrimidos por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP al indicar que la citada resolución, se encuentra derogada tácitamente, cuando la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, explícitamente indica que se encuentran vigentes los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones cuando estos no se opongan a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el presente caso se demuestra que la Resolución No. 216-09-CONATEL-2009, de 27 de julio 2009, no se opone a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4.3 ARGUMENTO DEL RECURRENTE:

"(...) IX PRETENSIÓN CONCRETA QUE SE FORMULA (...)



"(...) 1.- Se suspenda el pago de la multa establecida en el artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009; mediante primera providencia, en base al artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y el artículo 189 del ERJAFE, hasta que el organismo de regulación y control resuelva el recurso de apelación planteado por la Empresa Pública; toda vez que el organismo de regulación y control multó de forma ilegítima e ilegal a la CNT EP, ya que dicha sanción causaría perjuicio o difícil reparación, una vez que se ha demostrado que la operadora no ha cometido ninguna infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)".

ANÁLISIS:

Es preciso indicar que el pedido de suspensión de los efectos de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 solicitado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se lo realiza de conformidad con el segundo inciso del artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y 189 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE.

Con oficio No. ARCOTEL-DEAR-2016-0230-OF de 22 de noviembre de 2016, se procedió a dar contestación al requerimiento de suspensión de pago realizado por la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que en su parte pertinente indica:

"(...) Respecto de la suspensión de la ejecución del acto administrativo Roberto Dromi¹, en su obra denominada "Derecho Administrativo", señala:

"4.3 Causas. La eficacia y la ejecución del acto quedarán suspendidas cuando lo exigen razones de interés público o para evitar perjuicios graves, o se invoque una ilegalidad manifiesta. Ello sin perjuicio de que: a) una norma expresa otorgue efectos suspensivos a los recursos que se interpongan contra el acto administrativo, y b) la ley o la naturaleza del acto exijan la intervención judicial, o sea, que la Administración no puede ejecutar el acto por sí y ante sí, sino por vía judicial, por ejemplo, un desalojo.- Por lo tanto las causas por las que procede la suspensión son:

- a) **Razones de interés público.** Si bien la ley no siempre determina con precisión los alcances de la fórmula elástica de contenido discrecional, "razones de interés público", hay que interpretar que, entre otros casos, ella no procede en los supuestos en que la ejecución del acto determine:
- 1) la suspensión de un servicio público;
 - 2) la suspensión del uso colectivo de un bien afectado al dominio público;
 - 3) una subversión de la moral necesaria en el orden disciplinario o jerárquico;
 - 4) una traba en la percepción regular de contribuciones fiscales y
 - 5) si hubiere peligro de grave trastorno del orden público, seguridad, moralidad o higiene pública.

Por lo demás, las llamadas "razones de interés público" traducen un criterio de mera oportunidad o simple conveniencia que permite la suspensión del acto, pero sólo en sede administrativa, no en sede judicial, pues el órgano judicial sólo fiscaliza aspectos atinentes a la "legitimidad", no a la "oportunidad" o el mérito.

- b) **Perjuicios graves.** En un principio para fundamentar la suspensión, se invocó el criterio del daño irreparable. En cuyo mérito procedía la suspensión cuando se daba esa situación. Tal criterio se abandonó, porque el Estado no puede producir nunca "perjuicios irreparables", dada su indiscutida condición de solvencia material (fiscus Semper solvens). Por otra parte, no se podía aguardar a que el daño se produjera, y se perfeccionara, por ende, la violación del orden jurídico para obtener la suspensión de los

¹ DROMI ROBERTO 2006. Derecho Administrativo. Buenos Aires; Editorial ciudad Argentina Hispania Libros; p. 390, 392 y 393

efectos del acto administrativo. Después se empleó la fórmula “daño de difícil o imposible reparación” y daño “proporcionalmente mayor que los perjuicios que la suspensión” irrogaría a la autoridad pública, y ahora simplemente se habla de perjuicios graves. Se entiende por ello que el acto debe suspenderse cuando su cumplimiento produce mayores perjuicios que su suspensión, a juicio de la Administración Pública. Este criterio tiene, desde luego, un carácter contingente, aunque de rigor jurídico impuesto por los límites de la actividad discrecional y los principios de equidad que rodean el caso concreto. (...). (Subrayado fuera del texto original).

En el caso que nos ocupa, el acto impugnado es el resultado de la aplicación cabal del ordenamiento legal, por tanto, no se considera que pueda causar al recurrente perjuicio, peor aún que estos sean de imposible o difícil reparación.

Por lo expresado antes, le comunico que, resulta jurídicamente improcedente suspender el pago de la multa establecida en el artículo 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, dictada por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (...).

LAPSUS CALAMI

Por otra parte se aclara que en la providencia emitida dentro del trámite No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E, existe un lapsus cálamí, esto es, un error tipográfico al haberse referido en la fecha al “17 de enero de 2016”, cuando lo pertinente es “17 de enero de 2017”; en un caso análogo, el Pleno de la Corte Constitucional en la Sentencia Nro. 020-09-SEP-CC, de 13 de agosto de 2009, en la parte pertinente señala: “(...) esta Corte puede concluir, a grandes rasgos, que un lapsus cálamí o error en la escritura es un acto cometido por una persona de manera involuntaria o sin conciencia plena de la acción de que se trate. En este contexto no cabe duda de que el error en el que incurrió la Procuraduría General del Estado al momento de identificar la sentencia sobre la que se trataba de recurrir con casación, usando la palabra “noviembre” en vez de “abril”, es un lapsus cálamí”. En virtud de lo establecido en el fallo citado, el error no produce una irregularidad o alteración, por lo tanto el error en la fecha, en modo alguno afecta o vicia el Recurso de Apelación.

5. CONCLUSIÓN

En orden a los antecedentes, consideraciones jurídicas y análisis precedente, en aplicación del número 1 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, se determina que habiendo la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL establecido la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la comisión de la infracción tipificada en el artículo 118, letra b), número 11, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con la concurrencia de una circunstancia atenuante determinada en el artículo 130 ibídem, número 1 y sin circunstancia agravante, le corresponde recibir la sanción de acuerdo a lo previsto en el artículo 121, número 2 del mismo cuerpo legal.

Se concluye entonces que resulta improcedente aceptar el Recurso de Apelación planteado en contra de la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, toda vez que se ha verificado que dicha Resolución fue dictada con la debida motivación y competencia; y, que no se han vulnerado las garantías básicas o reglas propias del debido proceso en el ámbito administrativo consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República; por lo que se recomienda rechazar la apelación interpuesta (...).

Con base en las consideraciones generales y análisis de forma; fundamentos jurídicos; trámites de la apelación; y análisis de fondo de los argumentos jurídicos de la sociedad concesionaria que preceden, en mérito de los autos y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL,



RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y **ACOGER** el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0016 de 27 de enero de 2017, presentado por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

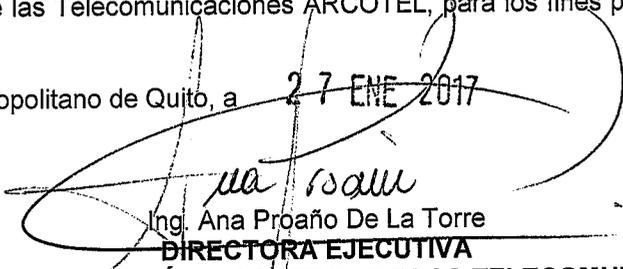
Artículo 2.- NEGAR la Apelación presentada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mediante escrito, ingresado en la ARCOTEL el 28 de octubre de 2016, con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-004965-E; y, en consecuencia, **RATIFICAR** la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0009 de 26 de septiembre de 2016, dictada por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- INFORMAR a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad a lo establecido en la letra a) del artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE.

Artículo 5.- INFORMAR a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, que conforme a lo dispuesto en el artículo 156, número 3 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, tiene derecho a impugnar esta Resolución en vía judicial.

Artículo 6.- DISPONER a través de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, proceda a notificar el contenido de la presente Resolución a la señora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en las oficinas ubicadas en la ciudad de Quito, Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, dirección señalada por el recurrente en su escrito de Recurso de Apelación para recibir notificaciones; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación General Administrativa Financiera, a la Dirección de Impugnaciones; y, a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, para los fines pertinentes. Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 27 ENE 2017


Ing. Ana Proaño De La Torre

DIRECTORA EJECUTIVA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

| ELABORADO POR: | REVISADO POR: | APROBADO POR: |
|--|---|--|
| Dra. Verónica Huacho R. Servidora Pública 7  | Ab. Juan Seminario Esparza Director de Impugnaciones (S)  | Dr. Gustayo Quijano Peñafiel Coordinador General Jurídico (E)  |