

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2017- 0062

**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-CZO2-2016-0012 DE 31 DE OCTUBRE DE 2016.**

**CONSIDERANDO:**

**I. CONSIDERACIONES GENERALES**

**1.1. TÍTULO HABILITANTE Y ACTO IMPUGNADO**

El 01 de junio de 2011, la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, previa autorización del Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones mediante Resolución No. TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el título habilitante de autorización, denominado: "*CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*", a favor de la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, conjuntamente con sus anexos y apéndices A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y plazos se sujetó en forma expresa, en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la legislación aplicable y ordenamiento jurídico vigente.

A través de la Resolución No. TEL-267-11-CONATEL-2012 de 15 de mayo de 2012, el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones 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 Servicios de Valor Agregado de Internet; los mismos que fueron incorporados como parte integrante e inseparable de las "*CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*", otorgadas a la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de 01 de junio de 2011.

Mediante oficio No. 20161217 de 23 de noviembre de 2016, ingresado en esta Agencia con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-006726-E de la misma fecha, el señor Enrique Arosemena Robles, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, interpuso ante la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016.

El recurrente pretende que se deje sin efecto la sanción impuesta a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016.

**1.2. COMPETENCIA**

Al amparo de lo dispuesto en el artículo 147 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, quien 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 video por suscripción. Ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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.



La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones a través de la Dirección Ejecutiva, conforme lo dispone el artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tiene competencia para: "(...) 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. (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio."

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.

Mediante Resolución No. 09-05-ARCOTEL-2016 de 20 de junio de 2016, publicada en el Suplemento del Registro Oficial No. 800 de 19 de julio de 2016, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cuyo artículo 10, se establece lo siguiente:

**"1.3.2.3. Gestión de Impugnaciones.-**

(...)

**II. Responsable:** Director/a de Impugnaciones.

**III. Atribuciones y responsabilidades:**

(...)

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."

Por lo que, corresponde a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, sustanciar el recurso de apelación interpuesto por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, respecto del acto administrativo contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016; y, a la Directora Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, resolver lo que en derecho corresponda sobre dicho recurso.

### 1.3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS

**La Constitución de la República del Ecuador manda:**

**"Art. 11.-** El ejercicio de los derechos se registrá por los siguientes principios:

1. Los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento.

(...)

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.

5. En materia de derechos y garantías constitucionales, las servidoras y servidores públicos, administrativos o judiciales, deberán aplicar la norma y la interpretación que más favorezcan su efectiva vigencia.

6. Todos los principios y los derechos son inalienables, irrenunciables, indivisibles, interdependientes y de igual jerarquía.

(...)

9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. (...)"

**"Art. 76.-** En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluye entre otras las siguientes garantías básicas:



1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y derechos de las partes.

(...)

3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.

(...)

7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:

a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento.

(...)

h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra.

(...)

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.”

**“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.”

**“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.”

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

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

**“Art. 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.

Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.

Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”

**“Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.”



*El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”*

**La Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone:**

**“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.**

*Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:*

- 1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.  
(...)*
- 9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.  
(...)*
- 11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados.  
(...)*
- 17. A que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable.*
- 18. A acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio.  
(...)”*

**“Artículo 23.- Obligaciones de los abonados, clientes y usuarios.**

*Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados a lo siguiente:*

- (...)*
- 3. Pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.*

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

*Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual 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.*
- 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.*



(...)

17. No limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. **Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio.**

18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...)." (Negritas fuera de texto original).

#### **"Artículo 35.- Servicios de Telecomunicaciones.**

Todos los servicios en telecomunicaciones son públicos por mandato constitucional.

Los prestadores de estos servicios están habilitados para la instalación de redes e infraestructura necesaria en la que se soportará la prestación de servicios a sus usuarios. Las redes se operarán bajo el principio de regularidad, convergencia y neutralidad tecnológica.

#### **Artículo 36.- Tipos de Servicios.**

Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios.

Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado.

Los prestadores de servicios de telefonía fija o móvil podrán prestar otros servicios tales como portadores y de valor agregado que puedan soportarse en su red y plataformas, de conformidad con la regulación que se emita para el efecto. (...)"

#### **"Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.**

El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.

La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes. (...)"

#### **"Artículo 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:

(...)

5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)"

**“Artículo 121.- Clases.**

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

(...)

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

**“Artículo 122.- Monto de referencia.**

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

**“Artículo 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.”.

**“Artículo 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.”. (Negrillas fuera del texto original).

**“Artículo 142.- Creación y naturaleza.**

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

**“Artículo 144.- Competencias de la Agencia.**

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

(...)

**4.** Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, (...) con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes.

(...)

**18.** Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.



(...)

22. Inspeccionar y fiscalizar la instalación, establecimiento y explotación de redes de telecomunicaciones y los sistemas de los medios de comunicación social que usen el espectro radioeléctrico, así como las redes de audio y video por suscripción. (...)

**“Artículo 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.”

**“Artículo 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo.**

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

(...)

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.

(...)”. (Subrayado fuera del texto original).

**El Instructivo Para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL señala:**

**“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.”

**1.4. NATURALEZA JURÍDICA DEL RECURSO DE APELACIÓN**

El trámite para la sustanciación del Recurso de Apelación en la vía administrativa, se encuentra previsto en el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**II ANÁLISIS DE FONDO**

**2.1. ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO**

La Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, a través de Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016, resolvió:

**“Artículo 1.- ACOGER** el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0003, de 26 de septiembre de 2016, adjunto al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2016-0231-M, de 30 de septiembre de 2016 e Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0012, de 28 de octubre de 2016, emitidos por la Dirección Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL.”



**Artículo 2.- DECLARAR** que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC. 1768152560001, no ha justificado ni desvirtuado, el hecho imputado, en el presente procedimiento administrativo; es decir, cobrar por servicios no prestados, por lo que se configura la infracción administrativa atribuida en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0001, lo cual se constituye en una infracción prescrita en la ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta: "**Artículo 118.- (...) Infracciones de segunda clase.(...) b.** Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**" (Lo resaltado me pertenece).

**Artículo 3.- IMPONER** a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, la sanción económica, de acuerdo a lo previsto en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el valor de SETENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES 75/100 (USD. \$ 74.221,75), valor cuya cancelación deberá ser coordinada en la Unidad de Gestión de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, (...).

**Artículo 4.- DISPONER** a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC. 1768152560001, que cumpla con las obligaciones establecidas en la ley Orgánica de Telecomunicaciones, su título habilitante y anexos, normativa inherente, y demás disposiciones emitidas por la autoridad competente; y se abstenga de cobrar por servicios que no hayan sido efectivamente prestados.

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

## 2.2. ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS ARGUMENTOS DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO:

Mediante el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0025 de 15 de febrero de 2017, se analiza el recurso de apelación interpuesto por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ante la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016, que en su parte pertinente, manifiesta:

"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 fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución." (Subrayado fuera del texto original).

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."

Del expediente administrativo sancionador y del análisis del mismo, se determina que se ha dado cumplimiento con el procedimiento establecido en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo dispuesto en el Instructivo Para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial No. 632 de 20 de noviembre de 2015, con lo cual se establece que no hay violación de procedimiento u otro vicio que lo nulite.

La apelación interpuesta por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha sido efectuada dentro del plazo establecido por las normas antes señaladas, esto es, dentro de los quince días hábiles que tenía para el efecto, toda vez que la Resolución materia de este análisis, ha sido notificada el **01 de noviembre de 2016** y el Recurso de Apelación fue presentado el **23 de noviembre de 2016**, ante la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL; la empresa recurrente cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 180 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE; y, las formalidades del artículo 186 ibídem; razón por la cual, es admisible a trámite.

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP fundamenta su recurso de apelación, en resumen por los siguientes argumentos, los cuales se procede a analizar:

#### **Argumentos:**

"El Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), una vez que ha realizado el análisis a la contestación efectuada por la CNT EP mediante oficio No. 20160873 al Procedimiento Administrativo Sancionatorio No. ARCOTEL-CZO2-2016-0001, resolvió sancionar a la Empresa Pública por no haber justificado y desvirtuado, el hecho impugnado a dicho Procedimiento.

Al respecto de lo cual, conforme se presenta a continuación, me permito demostrar que para la emisión de dicha Resolución, la Coordinación Zonal 2 no ha cumplido con un análisis de manera pormenorizada de cada uno de los argumentos de hecho y de derecho, que se expusieron por parte de la CNT EP, como respuesta al Acto de Apertura.

#### **1. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS DE LA RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZO2-2016-0012.-**

##### **1.1 Análisis de los Argumentos Técnicos efectuados por ARCOTEL, sobre las pruebas presentadas por la CNT EP.**

##### **ANÁLISIS TÉCNICO EFECTUADO POR ARCOTEL:**

El Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), dentro del análisis técnico efectuado en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de fecha 31 de octubre de 2016, indicó lo siguiente:

- Página 17/24 señala: "...Del análisis expuesto por CNT EP, no justifica el hecho técnico determinado en el Informe Técnico IT-CCDS-RS-2016-0009 de 05 de agosto de 2016, se verificó que se realizó el cobro del valor sin que el usuario haya podido realizar la descarga.
- Página 18/24 "**4.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**" señala:  
"Con base al análisis expuesto, el Area Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que sobre la contestación, alegatos y pruebas presentadas por la "CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP" al ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2016-001, no devirtúan técnicamente el hecho señalado ya que se comprueba fehacientemente que la CNT EP facturó y realizó el cobro de un servicio que no fue entregado al abonado, cliente o usuario, debido a que no se descargó o reprodujo el contenido desde el link: <http://download.enterfactory.com> (...)"

(...)



### CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS EFECTUADO POR LA CNT EP

- La CNT EP ha evidenciado que la ARCOTEL no ha efectuado un análisis pormenorizado de los escenarios técnicos, en los cuales se demostró que el mecanismo de prestación del servicio de valor agregado de SMS Premium **NO** es un servicio prestado por la CNT EP, sino por proveedores (Integradores).
- La CNT EP, ha demostrado que el Servicio de Valor Agregado de Audio Texto SMS (SMS Premium), es un servicio que se brinda a través de la red de acceso del servicio móvil avanzado (CNT EP), conforme lo dispone el artículo 68 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:  
“...se entiende por acceso, a la puesta a disposición de otro prestador, en condiciones definidas, no discriminatorias y transparentes, de recursos de red o servicios con fines de prestación de servicios de telecomunicaciones...”  
Entonces, el determinar que es la CNT EP la responsable de la prestación del servicio de valor agregado de mensajería tipo SMS Premium y del contenido, cuando es apenas el medio por el cual se comunican el proveedor (Integrador) y el usuario que contrata el servicio, hace que toda la normativa regulatoria en la cual se define claramente que se **entiende por acceso**, se invalide y se cause un grave (sic) a la Empresa Pública.
- La CNT EP, a través de los CDR's expuestos en la contestación del Acto de Apertura, demostró la comunicación que existió entre el prestador del Servicio de Valor Agregado (integrador), con el usuario que contrató dicho servicio.  
Por el contrario, al no evidenciarse análisis técnico alguno por parte de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL respecto a los argumentos técnicos presentados por la CNT EP, lo cual de antemano constituye una clara afectación a los derechos de defensa de la Empresa Pública; en tal sentido es pertinente que éste organismo se manifieste expresamente acerca del análisis efectuado al mecanismo para la entrega de CDR's que se cursan para la prestación del servicio de valor agregado SMS Premium (curso de CDR's de inicio a fin), toda vez que con ello se demostrará una vez más que la CNT EP **NO** es la responsable de la prestación de dicho servicio, sino los proveedores (Integradores).
- La CNT EP, de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no puede interferir, interceptar o conocer las comunidades, que se realicen a través de su red, por tal sentido es de total desconocimiento de la Empresa Pública, el contenido de la información que recibe y envía un usuario con el prestador del Servicio de Valor Agregado SMS (integrador), toda vez que de hacerlo estaría infringiendo la normativa de confidencialidad establecida en la Ley. Sorprende que en este caso la propia ARCOTEL, el organismo que indique que es responsabilidad de la Empresa Pública que se cursa a través de su red.
- La CNT EP, de acuerdo a lo establecido en el artículo 8 numeral 8.7 de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** suscritas a favor de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, no es responsable del contenido que curse por la red entre el usuario y el prestador del Servicio de valor Agregado (Integrador).
- La ARCOTEL, dentro del análisis efectuado no ha observado las disposiciones establecidas en las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** suscritas a favor de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, al indicarse en señalado instrumento que la Empresa Pública, no es responsable del contenido que cursa por su red, por lo tanto el regulador inició un Acto de Apertura sin conocer las atribuciones otorgadas a la Operadora del Servicio Móvil Avanzado.
- La ARCOTEL, en su análisis técnico realizado, no consideró la diferenciación que debe existir entre las obligaciones y funciones que tienen los prestadores del Servicio de Valor Agregado Audio Texto de mensajería tipo SMS Premium, y los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, en los servicios contratados por los usuarios de un integrador.

#### 1.2 Análisis de los Argumentos jurídicos efectuados por ARCOTEL, sobre las pruebas presentadas por la CNT EP.

#### ANÁLISIS JURÍDICO EFECTUADO POR ARCOTEL:

El Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), en la página 20/24 ha señalado lo siguiente:



“...al respecto, las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES**” a favor de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones de la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, señalan en su **“ARTÍCULO 18.- Suscripción de contratos con terceros. Artículo 18.1** La Empresa Pública, podrá negociar y suscribir los convenios y contratos con terceros que sean necesarios o convenientes para la ejecución de este instrumento, con sujeción al Ordenamiento Jurídico Vigente... **18.2** La celebración de estos contratos **no exime a la Empresa Pública del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente instrumento**, ni de las establecidas en el Ordenamiento Jurídico Vigente. **Artículo 18.3** En cualquier caso, la Empresa Pública **siempre será la responsable ante los abonados/clientes-usuarios y organismos de administración, regulación y control, por la prestación de los servicios contemplados en el presente instrumento** en los términos definidos en el presente instrumento y el Ordenamiento Jurídico Vigente. **Artículo 18.4** Los contratos o acuerdos que la Empresa Pública suscriba con terceros, incluyendo los de reventa, **no podrán contener estipulaciones que de alguna manera limiten parcial o totalmente dicha responsabilidad o transfieran los derechos y obligaciones que asume por efectos de este instrumento...**”; por otra parte, El Anexo D de las Condiciones Generales para la prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP señala, en su “Artículo 7.16.- La Empresa Pública **en ningún caso podrá eximirse de su responsabilidad frente a sus abonados/clientes-usuarios y ante los organismos de regulación, administración y control de las telecomunicaciones**, aun cuando contrate o subcontrate con terceros la prestación y/o reventa de servicios a los que está obligada, de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente.” (lo resaltado en negrita me pertenece); razón por la cual, en el presente caso se ha demostrado fácticamente y técnicamente que el envío de SMS... para suscripción o alta en el servicio 3788 (SMS sin costo), se valida en la plataforma de CNT EP con la existencia de los CDR desde el SC 37888 hacia el terminal de destino por lo que se verifica que se realizó el cobro por parte de la Operadora CNT EP, aunque el contenido no fue entregado al usuario, conforme se indicó en el Informe Técnico IT-CCDS-RS-2016-0009 de 05 de agosto de 2016; además como segundo ejemplo, al acceder al servicio 60700, se recibió un SMS de contenido con un link de descarga, sin embargo cuando se accedió al link no se obtuvo ninguna descarga y el resultado fue una pantalla en negro; sin embargo de lo cual, la CNT EP procedió a debitar... un valor de 0.64 USD, es decir fue la Empresa Pública CNT EP, quien cobró por servicios que no fueron prestados.”

(...)

#### **CONCLUSIONES DE CNT EP:**

- La ARCOTEL al haber sancionado a la CNT EP bajo el argumento de que es la Empresa Pública la responsable de la prestación del Servicio de Valor Agregado tipo SMS Premium, cuando ésta es únicamente el medio de transmisión de los mensajes mediante los cuales se contrata este servicio, el organismo de regulación y control de las telecomunicaciones comete un grave error anulando automáticamente las definiciones y disposiciones de la normativa regulatoria en cuanto a lo que corresponde al acceso.
- La CNT EP, actualmente no tiene autorizado, ni brinda el Servicio de Valor Agregado (SMS Premium), motivo por el cual la ARCOTEL, no puede sancionar a la CNT EP, por un título que no posee, y por un servicio que no brinda, por cuanto queda demostrado que este servicio es prestado por un tercero.
- La ARCOTEL, siendo responsable de hacerlo, hasta el momento no ha emitido la normativa para el Servicio de Valor Agregado de Audio Texto, por lo tanto es inadmisibles que se haya sancionado a la CNT EP por un servicio que no está normado y peor aún no se brinda.
- Las obligaciones que se establecen en el Artículo 18 de las **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES** suscrito a favor de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES**, obedecen únicamente a los servicios de telecomunicaciones que tiene autorizados, entre otros los que no se encuentra el Servicio de Valor Agregado de Audio Texto.
- La ARCOTEL debió haber expedido las condiciones de aplicación, contratación, pago y uso de los Servicios de Valor Agregado de Audio texto que se presten por medio de SMS (SMS Premium), para que los usuarios de este servicio, puedan realizar sus reclamos directamente con el proveedor autorizado; y de esta manera no inculpar a un operador del Servicio Móvil Avanzado, por el cual únicamente se envía información.”



**Análisis:**

De la revisión del expediente administrativo sancionador se desprende que, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, como parte de las actividades de control que ejecuta, realizó pruebas de verificación de los denominados Servicios de Valor Agregado, entre los cuales se encuentra el servicio de SMS Premium, a través de la red de la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP y es brindado por las empresas denominadas "Integradores".

En el Informe Técnico No. IT-CCDS-RS-2016-0009 de 05 de agosto de 2016, emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, consta que los Integradores que brindan el servicio de SMS Premium a través de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP son: BINBIT, CELMEDIA y CIBERSONS.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejecutó pruebas de manera aleatoria a los diferentes Integradores; utilizó terminales de uso comercial y de prueba; SIM cards de usuarios prepago y pospago; y, en el acta de la inspección de 02 de junio de 2016, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP indicó que el único canal de suscripción que maneja es SMS.

El referido Informe Técnico, realiza el análisis pertinente, con base a los elementos constitutivos obtenidos como resultado de las actividades y diligencias de investigación, llegando a concluir que, "Una vez que se han realizado las pruebas de validación, cuyos resultados constan en el apartado 5 del presente informe, se evidenció que para productos a los cuales se han ejecutado pruebas de suscripción, la CNT EP cobró por un servicio que no fue entregado al abonado, cliente o usuario, debido a que no se descargó o reprodujo el contenido desde el link [download.enterfactory.com](http://download.enterfactory.com), e incluso en la prueba realizada al código corto 37888 desde la línea pospago 09963270423, nunca llegó el contenido o el mensaje con el link para la descarga a pesar de que la Operadora realizó el cobro efectivo por el servicio."

Con sustento en el hecho reportado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitió el Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-A-2016-0001 de 16 de agosto de 2016, cuyo análisis concluyó con el criterio de que se inicie en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP el procedimiento administrativo sancionador de acuerdo al procedimiento establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En tal virtud, el 17 de agosto de 2016, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dictó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0001, en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por la presunta infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, literal b, numeral 5, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es, "Cobrar por servicios no contratados o no prestados", cuya sanción se encuentra establecida en los artículos 121 y 122 ibídem; otorgándole a la Empresa Pública el término de quince días contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación del Acto de Apertura, para que conteste los cargos que se le imputan, en acatamiento de las garantías básicas y reglas propias del debido proceso en el ámbito administrativo. Dicho Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador, fue notificado a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el 19 de agosto de 2016.

Con oficio No. 20160873 de 08 de septiembre de 2016, ingresado en esta Institución con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-002166-E de 09 de septiembre de 2016, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP dio contestación al mencionado Acto de Apertura, solicitando se abstenga de sancionarle y se disponga el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador, toda vez que ha demostrado que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP es únicamente el medio por el cual se envían los SMS Premium a través de su plataforma; que no es responsable sobre el contenido de los SMS, ni tampoco de las aplicaciones o hipervínculos de descarga que son ofertados en la mensajería Premium; que realiza el registro de los CDR's que demuestran la exitosa transaccionalidad de los mensajes en función de los cuales se efectúa o no el cobro; que el Integrador es responsable de brindar el servicio de valor agregado de mensajería tipo SMS Premium a los usuarios que se suscriben para recibir un determinado contenido solicitado, mientras que la CNT EP es únicamente el canal de envío de dichos mensajes entre los usuarios y el Integrador sin que para ello intervenga en el proceso que conlleva esta entrega; que la ARCOTEL no ha considerado aspectos normativos de estricto

cumplimiento de las operadoras como es el caso de salvaguardar la confidencialidad de los datos que se cursan por la red de la CNT EP, y, que el Organismo de Regulación y Control al momento de iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador, no dispone de un procedimiento ni normativa establecida para el juzgamiento de las condiciones de prestación de los servicios de valor agregado, en este caso SMS Premium.

Una vez evacuadas las pruebas requeridas por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, incluida la Audiencia de Alegatos dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador, se emitió el análisis técnico de la respuesta de la referida Empresa Pública al citado Acto de Apertura, mismo que consta en el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0003 de 26 de septiembre de 2016, concluyendo que, "no desvirtúan técnicamente el hecho señalado ya que se comprueba fehacientemente que la CNT EP facturó y realizó el cobro de un servicio que no fue entregado al abonado, cliente o usuario, debido a que no se descargó o reprodujo el contenido desde el link: <http://download.enterfactory.com>".

El 28 de octubre de 2016, a través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0012 se efectuó el análisis jurídico que contiene la relación de las piezas procesales actuadas, el análisis de los descargos, alegatos y pruebas aportadas en el procedimiento, tanto por la ARCOTEL como por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el pronunciamiento expreso respecto de la existencia de la infracción y la responsabilidad del presunto infractor, con el análisis de la reincidencia, atenuantes y agravantes para la determinación de la sanción.

Con base en los informes técnico y jurídico respectivos, el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expidió la **Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016**, declarando que, "la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, (...) no ha justificado ni desvirtuado, el hecho imputado, en el presente procedimiento administrativo; es decir, cobrar por servicios no prestados, por lo que se configura la infracción administrativa atribuida en el procedimiento administrativo sancionador, iniciado con la emisión del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0001, lo cual se constituye en una infracción prescrita en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que manifiesta: **"Artículo 118.- (...) Infracciones de segunda clase.(...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados."** Imponiéndole "la sanción económica, de acuerdo a lo previsto en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el valor de SETENTA Y CUATRO MIL DOSCIENTOS VEINTIÚN DÓLARES 75/100 (USD. \$ 74.221,75), (...)"

La recurrente manifiesta en los argumentos de la apelación que, la Coordinación Zonal 2 no ha cumplido con un análisis de manera pormenorizada de cada uno de los argumentos de hecho y de derecho, que se expusieron por parte de la CNT EP, como respuesta al Acto de Apertura.

No obstante se observa que, previo a la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016, se contó con los Informes: Técnico No. IT-CZO2-AA-2016-0003 de 26 de septiembre de 2016 y Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2016-0012 de 28 de octubre de 2016, en los cuales se analizó los argumentos de hecho y de derecho, así como los escenarios técnicos explicados por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su oficio No. 20160873 de 08 de septiembre de 2016, mismos que fueron reproducidos en la audiencia de alegatos celebrada el 21 de septiembre de 2016, análisis que incluyó las pruebas aportadas por dicha Empresa Pública. Tales Informes fueron acogidos por el Coordinador Zonal 2 en el acto administrativo, materia de esta impugnación y que forman parte de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016.

En cuanto a los argumentos técnicos expuestos por la empresa recurrente, en el escrito de apelación, debe considerarse que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0035-M de 25 de enero de 2017, desarrolla el siguiente análisis:

**"a) Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012**

Mediante Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016, la Coordinación Zonal 2, entre otros aspectos señala:

"1.2. FUNDAMENTO DE HECHO (...) el Informe Técnico IT-CCDS-RS-2016-009 de 5 de agosto de 2015, en el que se concluye: "... se evidenció que para productos a los cuales se han ejecutado pruebas de



suscripción, la CNT EP cobró por un servicio que no fue entregado al abonado, cliente o usuario, debido a no se descargó reprodujo el contenido desde el link [download.enterfactory.com](http://download.enterfactory.com), e incluso en la prueba realizada al código corto(...)"

Como se puede apreciar el hecho que originó la apertura del procedimiento administrativo sancionador fue el cobro por parte de CNT de un servicio que no fue entregado al abonado, cliente o usuario, dando lugar a la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2016-0012.

#### **b) Mecanismo del Servicio de Valor Agregado**

Con oficio Nro. 20161217 de 23 de noviembre de 2016 la operadora manifiesta lo siguiente:

**"(...) Una vez concretada la suscripción el usuario acepta las condiciones del servicio solicitadas con el proveedor (integrador).**

**La regularidad con la que el usuario recibirá información así como el cobro dependerá de las condiciones establecidas en la contratación previa realizada por el usuario. Estas condiciones son ajenas** al prestador del servicio de telecomunicaciones (CNT EP), el cual simplemente sirve de enlace entre el usuario del servicio de valor agregado y el prestador de estos servicios (integrador)."

#### **ANEXO 1**

**"(...) al momento de cursar por la SMC se realiza la consulta a la plataforma de cobro OCS (Billing Online) que contiene las condiciones pre-definidas (...)"**

A decir de la operadora, las condiciones de prestación del Servicio SMS Premium son ajenas a la CNT; sin embargo, también menciona que la regularidad con la que se entrega los contenidos y realizan los cobros depende de dichas condiciones.

Al respecto, como se observa en la imagen del ANEXO 1, para brindar el servicio de SMS Premium, la CNT es quien realiza el débito al **saldo prepago** (OCS), que el usuario tiene por recargas realizadas a su línea para consumo; dicho cobro se lo hace con base en las reglas (condiciones de servicios) que se encuentran configuradas en las plataformas de la operadora; es decir, que la CNT es quien mide y tasa al usuario el consumo de los servicios de mensajería Premium. Por lo tanto, la operadora no es únicamente un enlace, como lo señala en el Oficio No. 20161217 de 23 de noviembre de 2016 y las condiciones de prestación tampoco son ajenas a la operadora ya que la regularidad y el valor cobrado depende de las condiciones del servicio.

En el Anexo D de las condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de las CNT EP., se estableció lo siguiente:

**3.1.16 La Empresa Pública proporcionará los servicios al abonado sin condicionarle la compra o el arrendamiento de determinado equipo o servicio y sin que se incluya el cargo o costo de determinado equipo o servicio como parte de las tarifas, costos o gastos para los servicios autorizados**

**7.15 La Empresa Pública en ningún caso podrá eximirse de su responsabilidad frente a sus abonados/clientes-usuarios y ante los organismos de regulación,** administración y control de las telecomunicaciones, aún cuando contrate o subcontrate con terceros la prestación y/o reventa de los servicios a los que está obligada, de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente." (Lo resaltado me pertenece)

De acuerdo a lo mencionado y al Anexo D de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones, la CNT EP es la única responsable ante sus usuarios y no puede deslindar su responsabilidad atribuyéndola a los integradores; ya que la operadora es quien debita del saldo de sus abonados los consumos que estos realicen (llamada de voz, sms, sms Premium).

#### **c) Secreto del contenido de las telecomunicaciones**

Con oficio Nro. 20161217 de 23 de noviembre de 2016 la operadora señaló lo siguiente:

**"En las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones suscrito a favor de la Corporación Nacional de las Telecomunicaciones – CNT EP., se señala en su artículo 8 lo siguiente:**



**"Inviolabilidad y secreto del contenido de las telecomunicaciones y protección de la información.**

8.1 La empresa Pública mantendrá el secreto de la información cursada a través de su red y no podrá interceptarla o interferirla, divulgarla, publicarla o utilizar indebidamente su contenido.

8.7 Sin perjuicio de lo dispuesto anteriormente, **la Empresa Pública no es responsable del contenido de la información cursada por terceros de sus redes**"

Al respecto de lo señalado en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones como en las condiciones Generales de la CNT EP, se tiene a bien indicar lo siguiente:

- Conforme lo indicado a la ARCOTEL en varias ocasiones, la CNT EP no tiene atribuciones, ni la autorización para conocer la información que se cursa a través de su red, por parte de un prestador del Servicio de Valor Agregado hacia un usuario que contrato dicho servicio."

En el Informe de IT-CCDS-RS-2016-0009 de 05 de Agosto de 2016, se menciona lo siguiente:

" a. Se envió un SMS con la palabra "Torneo" al código corto 60700 desde la línea pospago 09963270423, como respuesta se recibió un mensaje SMS de bienvenida; tal como se visualiza en la Figura 13:

(...)

b. Inmediatamente se recibió un mensaje desde el número "60701", con un enlace para descargar el contenido (<http://wap.ec.enterfactory.com>). (Figura 14)

(...)

c. Se procedió a verificar el saldo, enviando la palabra saldo al número "\*611#", con lo cual se verificó que luego de haberse suscrito, el saldo restante era de "\$ 53,94 ", con lo que se determina que se efectuó un cobro de "\$ 0,64 " que incluye el valor del IVA del 14%, como se muestra en la figura 15:

(...)

d. Se procedió a abrir en el navegador del teléfono con el enlace recibido desde el número 60701 (<http://wap.ec.enterfactory.com>) y apareció una pantalla que solicitó ingresar: la operadora y el número telefónico.

e. Una vez entregada la información, se ingresó al sitio de descarga de contenido.

(...)

f. Al dar click sobre la descarga de un tono se desplegó una pantalla negra, la cual no permitió dar seleccionar en play y no se visualizó, ni escuchó el contenido. Además, no se descargó el contenido al equipo.

(...)

En las imágenes 15, 16 y 17, se evidencia que se cobró previamente por un contenido al que no se tuvo acceso. "

De acuerdo al informe, en las pruebas realizadas por la ARCOTEL se verificó que la operadora CNT cobró por un servicio al que no se tuvo acceso.

Como se demostró en la sección b) la operadora es la responsable ante el usuario de los valores que sean debitados al saldo de la línea; por lo que la operadora debe garantizar que todos los servicios debitados se hayan brindado; asegurándose que las plataformas relacionadas con los servicios proporcionados y cobrados por la CNT, se encuentren en correcto funcionamiento; sean o no plataformas de la operadora, para lo cual no necesita violar el secreto del contenido de las telecomunicaciones como la CNT menciona; y que en ningún momento es manifestado por la ARCOTEL.

Adicionalmente, la CNT EP menciona lo siguiente:

- "La CNT EP, a través de los CDR's expuestos en la contestación del Acto de Apertura, demostró la comunicación que existió entre el prestador del Servicio de Valor Agregado (integrador), con el usuario que contrató dicho servicio."

Al respecto, me permito señalar que la operadora menciona que existió comunicación con el usuario, lo cual coincide con lo mencionado en el Informe IT-CCDS-RS-2016-0009 de 05 de agosto de 2016; debido a que el usuario sí recibió un mensaje de bienvenida e incluso un mensaje con un link; sin embargo, el informe CCDS-RS-2016-0009 de 05 de agosto de 2016 menciona que se cobró un valor sin que el usuario haya realizado la descarga del contenido solicitado; al respecto la operadora no remite pruebas que justifique lo mencionado en el informe.



*Con base en el análisis realizado se puede mencionar, que en la documentación entregada por la CNT no se encontró pruebas técnicas que sustenten que el servicio que fue medido, tasado y cobrado por la operadora; haya sido efectivamente entregado al usuario.”*

*La Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, en el memorando No. ARCOTEL-CCDS-2017-0035-M de 25 de enero de 2017, concluyó que, “se han analizado los argumentos expuestos por la operadora en el escrito ingresado a esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento Nro ARCOTEL-DEDA-2016-006726-E y es criterio de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que no son aceptables dichos argumentos expuestos en el Recurso de Apelación presentado por la CNT EP, respecto a la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2016-0012 de 31 de octubre de 2016; debido a que se verificó que la operadora midió, tasó y cobró por un servicio que no fue entregado.”*

*En lo jurídico se debe considerar que, en materia de derechos y garantías constitucionales, los servidores públicos y/o administrativos deben aplicar la norma y la interpretación que más favorezca a su efectiva vigencia. En este sentido, se observa que se ha asegurado el derecho al debido proceso, dando lugar a las garantías básicas, establecidas en el artículo 76 de la Norma Suprema.*

*La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 22, reconoce a los abonados, clientes y usuarios, entre otros, el derecho a: disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia; pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso; obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados; que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable; y, acceder a cualquier aplicación o servicio permitido disponible en la red de internet. Los prestadores no podrán limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales. Se exceptúan aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, aplicaciones, desarrollos o servicios disponibles, o por disposición de autoridad competente. Los prestadores pueden implementar las acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas, para efectos de garantizar el servicio.*

*Los abonados, clientes y usuarios de los servicios de telecomunicaciones, están obligados, conforme al artículo 23 *ibidem*, a pagar por los servicios contratados conforme el contrato de prestación de servicios y a lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.*

*Por su parte, el artículo 24 del mismo cuerpo legal señala que son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: 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; 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; respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente; no limitar, bloquear, interferir, discriminar, entorpecer, priorizar ni restringir el derecho de sus usuarios o abonados a utilizar, enviar, recibir u ofrecer cualquier contenido, aplicación, desarrollo o servicio legal a través de Internet o en general de sus redes u otras tecnologías de la información y las comunicaciones, ni podrán limitar el derecho de un usuario o abonado a incorporar o utilizar cualquier clase de instrumentos, dispositivos o aparatos en la red, siempre que sean legales, salvo las excepciones establecidas en la normativa vigente, exceptuándose aquellos casos en los que el cliente, abonado o usuario solicite de manera previa su decisión expresa de limitación o bloqueo de contenidos, o por disposición de autoridad competente. **Los prestadores pueden implementar las***



**acciones técnicas que consideren necesarias para la adecuada administración de la red en el exclusivo ámbito de las actividades que le fueron habilitadas para efectos de garantizar el servicio; y, medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados** de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas.

El artículo 36 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones define a los servicios de telecomunicaciones como aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, video, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios.

Concordantemente, la Ficha Descriptiva del Servicio de Telecomunicaciones "Móvil Avanzado" que consta en el Anexo del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, le describe o caracteriza como: "Servicio de telecomunicaciones del servicio móvil terrestre, que permite toda transmisión, emisión y recepción de signos, señales, escritos, imágenes, sonidos, voz, datos o información de cualquier naturaleza."

Los artículos 17 y 18 del Reglamento en mención establecen que, "Es obligación del prestador cumplir con el régimen de protección de los derechos de los abonados, clientes, suscriptores, con sujeción a lo dispuesto en sus títulos habilitantes y lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente."; y, "El prestador deberá recibir y atender los reclamos de los abonados, clientes, suscriptores, conforme lo establecido en el ordenamiento jurídico vigente y lo previsto en sus títulos habilitantes; la compensación a los abonados o clientes, de ser aplicable, se realizará de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente."

El artículo 20 *ibidem* reconoce como derecho del abonado, cliente o suscriptor, el presentar ante la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, reclamos o quejas, por la calidad del servicio, por facturación de servicios no contratados o pagos indebidos y por cualquier irregularidad en relación con la prestación del servicio contratado al prestador.

El artículo 35 del citado Reglamento, es muy claro al señalar que, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, en la prestación del servicio, darán cumplimiento a lo establecido en sus títulos habilitantes y al ordenamiento jurídico vigente, para lo cual la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL realizará las acciones de supervisión y control correspondientes; y, en caso de incumplimiento por los prestadores, se aplicará el régimen sancionatorio correspondiente.

El artículo 18 de las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP" se refiere a la "Suscripción de contratos con terceros" estableciendo que, "18.1 La Empresa Pública, podrá negociar y suscribir los convenios y contratos con terceros que sean necesarios o convenientes para la ejecución de este instrumento, con sujeción al Ordenamiento Jurídico Vigente (...) 18.2 La celebración de estos contratos no exime a la Empresa Pública del cumplimiento de las obligaciones establecidas en el presente instrumento ni de las establecidas en el Ordenamiento Jurídico Vigente. 18.3 En cualquier caso, la Empresa Pública siempre será la responsable ante los abonados/clientes-usuarios y organismos de administración, regulación y control, por la prestación de los servicios contemplados en el presente instrumento en los términos definidos en el presente instrumento y el Ordenamiento Jurídico Vigente. 18.4 Los contratos o acuerdos que la Empresa Pública suscriba con terceros, incluyendo los de reventa, no podrán contener estipulaciones que de alguna manera limiten parcial o totalmente dicha responsabilidad o transfieran los derechos y obligaciones que asume por efectos de este instrumento."

En el Anexo D de las "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP", en el artículo 7 sobre "DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA EMPRESA PÚBLICA" determina que, "7.16 **La Empresa Pública en ningún caso podrá eximirse de su responsabilidad frente a sus abonados/clientes-usuarios y ante los organismos de regulación, administración y control de las telecomunicaciones, aún cuando contrate o subcontrate con terceros la prestación y/o reventa de los servicios a los que está obligada**, de conformidad con el Ordenamiento Jurídico Vigente."

Finalmente, debo citar que el artículo 25 de las referidas Condiciones, hace alusión a los "Incumplimientos y sanciones" manifestando que la Empresa Pública se somete a las infracciones, sanciones y al



procedimiento de juzgamiento previsto en el Ordenamiento Jurídico Vigente, cuando incumpla este instrumento o sus Anexos.

El Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, al suscribir la "**DECLARACIÓN DE SUJECCIÓN**", en forma expresa se sujetó a la totalidad de los términos, condiciones y plazos contenidos en el Título Habilitante, sus Anexos y Apéndices, así como a lo dispuesto en la Legislación Aplicable y Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por tanto, la Administración en ningún momento ha lesionado derecho alguno, garantizados en la Carta Magna; razón por la cual se considera que los argumentos expuestos por la compañía recurrente no le eximen de su responsabilidad respecto del hecho que le fuera imputado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2016-0001 de 17 de agosto de 2016, de igual manera se concluye que con los argumentos aportados en el recurso de apelación, la Empresa Pública no justifica que está exenta de su responsabilidad frente a sus abonados/clientes-usuarios y ante los organismos de regulación, administración y control de las telecomunicaciones, aun cuando haya contratado o subcontratado con terceros la prestación de los servicios a los que está obligada.

Por lo anotado, se considera que la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016, no es nula, ya que se encuentra debidamente motivada."

En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2017-0025 de 15 de febrero de 2017, se concluyó lo siguiente:

"En orden a los antecedentes, consideraciones jurídicas y análisis expuestos, esta Dirección considera que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no desvirtúa los argumentos expuestos en el escrito que contiene el Recurso de Apelación ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-006726-E de 23 de noviembre de 2016; en consecuencia, la Directora Ejecutiva en uso de sus facultades, debería proceder a desestimar y en consecuencia rechazar las pretensiones contenidas en el Recurso de Apelación interpuesto."

### III RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL,

#### RESUELVE:

**Artículo 1.- NEGAR** el Recurso de Apelación interpuesto por el señor Enrique Arosemena Robles, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ingresado el 23 de noviembre de 2016, con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2016-006726-E; y, en consecuencia, ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2016-0012 de 31 de octubre de 2016.

**Artículo 2.- INFORMAR** al señor Enrique Arosemena Robles, Gerente General de 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 3.- INFORMAR** al señor Enrique Arosemena Robles, Gerente General de 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 4.- DISPONER** que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a notificar el contenido de la presente Resolución al señor Enrique Arosemena Robles, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en las oficinas de la Empresa Pública, ubicadas en la ciudad de Quito, Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, señalada por el recurrente para recibir notificaciones; a la Coordinación Técnica de Control; a la Dirección Técnica de Control de Servicios de



Telecomunicaciones; a Coordinación Técnica de Regulación; a la Coordinación General Administrativa Financiera; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación Zonal 2; y, a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Dada en el Distrito Metropolitano de Quito, a **20 FEB 2017**

*ua soa*  
Ing. **Ana Vanessa Proaño De La Torre**

**DIRECTORA EJECUTIVA**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
ARCOTEL**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Era. Tatiana Bolaños Especialista Jurídica	Dr. Alberto Yépez Tamayo Director de Impugnaciones	Dr. Gustavo Quijano Peñafiel Coordinador General Jurídico
<i>Tatiana Bolaños</i>	<i>Alberto Yépez Tamayo</i>	<i>Gustavo Quijano</i>