

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018- 0451

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.

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1.1. ACTO IMPUGNADO

La Resolución No. ARCOTEL-CZO-2018-004 de 19 de enero de 2018, suscrita por el Coordinador Zonal 2 (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual fue notificada al señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. con fecha el 30 de enero de 2018, a través del oficio No. ARCOTEL-CZO2-2018-0032-OF.

1.2. ANTECEDENTES

- 1.2.1.** El Coordinador Zonal 2 de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dictó la Resolución No. ARCOTEL- CZO2-2018-004 en la cual resolvió: "(...) **Artículo 2.- DECLARAR** que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, es responsable de no haber atendido, reparado o solucionado durante el mes de enero de 2017, cuatro casos dentro del plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008, lo cual configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: **16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)**"; y, le impuso la sanción económica de CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89).
- 1.2.2.** Mediante escrito signado con el No. 20180128 de 22 de febrero de 2018, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-004415-E el 22 de febrero de 2018, el Señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, en su calidad de Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., presentó un Recurso de Apelación contra la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018.
- 1.2.3.** Con Providencia dictada el 28 de febrero de 2018, la Directora de Impugnaciones admitió a trámite el Recurso de Apelación de CNT EP.
- 1.2.4.** Mediante Providencia de 14 de marzo de 2018, notificada a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, el día 16 del mismo mes y año, se dispuso: "(...) **SEGUNDO:** Atendiendo lo solicitado, en el acápite IX del oficio de impugnación No. 20180128, de conformidad a lo dispuesto en el artículo 76, numeral 7, literales c) y h) de la Constitución de la República del Ecuador, se señala para el día **miércoles 21 de marzo de 2018, a las 10h30**, para que se realice la audiencia solicitada, (...)"

II COMPETENCIA Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS

2.1. COMPETENCIA

De conformidad al 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, de libre nombramiento y remoción del Directorio, 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.

De conformidad al artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), el Director Ejecutivo 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.", y, "12. Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones -ARCOTEL, mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017 expidió el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, publicado en la Edición Especial del Registro Oficial No. 13 de 14 de junio de 2017. El artículo 10, numeral 1.3.1.2.3 y acápites II y III literal b), establece que son atribuciones y responsabilidades de la Directora 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).

RESOLUCIÓN No. 07-06-ARCOTEL-2017

Mediante Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: "**Artículo 2. Designar al ingeniero (sic) Washington Cristóbal Carrillo Gallardo, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes. (...)**".

ACCIÓN DE PERSONAL No. 003 DE 02 DE ENERO DE 2018

Con Acción de Personal No. 003 de 02 de enero de 2018, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, nombró al Abogado Edgar Patricio Flores Pasquel como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

ACCIÓN DE PERSONAL No. 229 DE 03 DE OCTUBRE DE 2017

Mediante Acción de Personal No. 229 de 03 de octubre de 2017, emitida por el Coordinador General Administrativo Financiero de la ARCOTEL, se nombra a la Abogada Sheyla Berenice Cuenca Flores como Directora de Impugnaciones de la ARCOTEL.

En consecuencia, la Directora de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene la atribución y responsabilidad para sustanciar el Reclamo Administrativo en observancia del artículo 10, numeral 1.3.1.2.3, 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; y, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ejerce competencia para conocer y resolver el presente Recurso de Apelación incoado por LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

2.2. FUNDAMENTOS JURÍDICOS



2.2.1. La Constitución de la República del Ecuador, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, manda:

“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.”.

“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. 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.”.

2.2.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, PUBLICADA EN EL TERCER SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 439 DE 18 DE FEBRERO DE 2015.

“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: (...) 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. (...) 19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.”.

“Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”.

“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:

1. **Infracciones de primera clase.-** La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% 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 130.- Atenuantes.

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



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

(...)

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

“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.”.

“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.”

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

“Primera.- (...) las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con todas las obligaciones y disposiciones contenidas en esta Ley, su Reglamento General, los planes, normas, actos y regulaciones que emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)”

“Quinta.- (...) En aquellos aspectos que no se opongan a la presente Ley y su Reglamento General, los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

2.2.3. REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIÓN, PUBLICADO EN EL SUPLEMENTO DEL REGISTRO OFICIAL No. 676 DE 25 DE ENERO DE 2016.

“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente: (...) 2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables.”

“Art. 85.- Recurso de apelación.- De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse -exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, 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.

2.2.4. ESTATUTO DEL RÉGIMEN JURÍDICO ADMINISTRATIVO DE LA FUNCIÓN EJECUTIVA ERJAFE, PUBLICADO EN EL REGISTRO OFICIAL NO. 536 DE 18 DE MARZO DE 2002.

“Art. 156.- Contenido de la resolución. (...)

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma.”

“Art. 179.- Fin de la vía administrativa.- Ponen fin a la vía administrativa:

- a. Las resoluciones de los recursos de apelación y revisión;
- b. Las resoluciones de los órganos administrativos que carezcan de superior jerárquico, salvo que una ley establezca lo contrario;
- c. Las demás resoluciones de órganos administrativos cuando una disposición legal o reglamentaria así lo establezca; y,
- d. Los acuerdos, pactos, convenios o contratos que tengan la consideración de finalizadores del procedimiento.”

2.2.5. RESOLUCIÓN No. 256-08-CONATEL-2008 DE 13 DE MAYO DE 2008, PUBLICADA EN EL REGISTRO OFICIAL No. 0366 DE 24 DE JUNIO DE 2008.

“ARTÍCULO UNO. Aprobar el Sistema Tipo de Recepción y trámite de Quejas y Reparación de Fallas (Anexo1) y el formato SNT-T-QF-001 (Anexo 2). (...)

- a. Plazo que tiene la operadora para atender una Queja y reparación de Falla: El plazo para resolver las quejas que sean presentadas a la operadora será de hasta quince (15) días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de la misma, dependiendo de la naturaleza de la queja; como lo establece la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, período en el cual, deberá ser atendida la queja y/o reparada la falla correspondiente.”.

2.2.6. INSTRUCTIVO PARA EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR DE LA ARCOTEL, PUBLICADO EN EL REGISTRO OFICIAL No. 632 DE 20 DE NOVIEMBRE DE 2015.

“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”.

III. ANÁLISIS JURÍDICO

La Dirección de Impugnaciones de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00033 de 11 de mayo de 2018, emitió el siguiente pronunciamiento; cuyo extracto se cita:

“ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO:

El Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, luego de la sustanciación del respectivo procedimiento administrativo sancionador, dictó la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 el 19 de enero de 2018, en la que declaró e impuso lo siguiente:

“(…) Artículo 2.- DECLARAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., con RUC 1768152560001, es responsable de no haber atendido, reparado o solucionado durante el mes de enero de 2017, cuatro casos dentro del plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, lo cual configura la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: **16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones (...)**

Artículo 3.- IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC 1768152560001, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, (...)”

ANÁLISIS:

El hecho reportado por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0963 de 05 de octubre de 2017, que sustentó el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, contiene la verificación del tiempo de atención de quejas y reparación de fallas para el servicio de telefonía fija prestado por CNT EP., del período enero-junio 2017, de acuerdo a lo establecido en la Resolución No. 256-08-CONATEL-2008, en la cual se analiza y concluye:

ÍTEM	MES 2017	TIPO O CAUSAL DE QUEJA	FECHA DE PRESENTACIÓN DE LA QUEJA	FECHA DE SOLUCIÓN DE LA QUEJA	TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJA Y REPARACIÓN DE FALLA EN DÍAS HÁBILES	OBSERVACIONES
1846	Enero	Otros	11/01/2017 16:40:27	No se indica	No es posible determinar	Se ingresa reclamo cliente al servicio por terremoto hasta el 15 de diciembre no presento reclamo seguimiento de reclamos desde el terremoto
7570	Enero	Otros	06/01/2017 14:54:30	No se indica	No es posible determinar	Cliente requiere baja de valores de canoa no tuvo servicio
7608	Enero	Otros	06/01/2017 16:32:10	No se indica	No es posible determinar	Cliente solicita re facturación y que perdió su casa el 16 de febrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7709	Enero	Otros	18/01/2017 15:50:56	No se indica	No es posible determinar	Sector con daño en pa secundario/sin servicio/bravo/cis manta
7777	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:48:02	04/02/2017 11:30:24	18	Como se puede observar en el SCQU / cliente solicita la anulación de la línea el 16 de febrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7778	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:44:49	04/02/2017 11:26:21	16	Como se puede observar en el SCQU / cliente solicita la anulación de la línea el 16 de febrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7779	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:43:39	04/02/2017 11:23:19	16	Como se puede observar en el SCQU / cliente solicita la anulación de la línea el 16 de febrero 2016/ y nunca se atendió la queja
7780	Enero	Cobro del servicio o recaudación	13/01/2017 16:40:52	04/02/2017 11:21:11	16	Como se puede observar en el SCQU / cliente solicita la anulación de la línea el 16 de febrero 2016/ y nunca se atendió la queja

Cuadro No. 5: Casos procedentes con un tiempo mayor a 15 días hábiles de atención (solución o resolución).

7. CONCLUSIONES (...)

Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2 y los datos del Cuadro No. 5 del presente informe, para la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP se establece lo siguiente:

- Presenta cuatro casos procedentes que no tienen fecha y hora de solución, esto es, casos que continúan abiertos en el período enero - junio 2017 y por tanto, que no han sido atendidos, reparados o resueltos, en el plazo de 15 días hábiles, conforme establece la Resolución 256-08-CONATEL -2008.

- Existen otros cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución, y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL -2008."

La Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL determinó que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., al no desvirtuar la existencia de todos los presupuestos de hecho que fueran señalados en el informe técnico; y además al haberse rebatido los argumentos de carácter técnico y jurídico planteados por CNT EP.; es responsable de la comisión de la infracción establecida en el Art. 117 número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, se le impuso la sanción económica de CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89), considerando un atenuante.

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 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 el número 7, letra a).

El Recurso de Apelación interpuesto por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., fue presentado en esta Institución con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-004415-E, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, dentro de los quince días hábiles, previsto en el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, toda vez que la Resolución materia de este análisis, fue notificada el 30 de enero de 2018, según se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0133-M de 30 de enero de 2018.

Mediante providencia de 28 de febrero de 2018, notificada a CNT EP., con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2018-0347-OF de 02 de marzo de 2018, la Directora de Impugnaciones admitió a trámite el Recurso de Apelación de CNT EP., por cumplir con los requisitos establecidos del artículo 180 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE.

En el Recurso de Apelación interpuesto se argumenta lo siguiente:

➤ "1. REVISIÓN Y ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZO2-2018-004.

(...) el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL sancionó a la CNT EP., mediante la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004, la cual no se encuentra debidamente **motivada**, toda vez que en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador se indicó que dicho procedimiento se sustentó en el informe jurídico **ARCOTEL-JCZ02-AA-2017-0028**, mientras que en la resolución sancionatoria menciona un informe jurídico distinto No. **ARCOTELJCZ02-AA-2016-0028** que carece de total coherencia con los fundamentos de hecho señalados por el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL.

De lo expuesto se concluye que:- La Coordinación Zonal 2 sancionó a la CNT EP mediante la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004, la cual no está debidamente motivada y contiene falencias de fondo, ya que se fundamenta un informe jurídico distinto al iniciado en el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador N° ARCOTEL-CZO2-2017 -0028.

La falta de motivación en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004, conlleva a que la misma sea nula absoluta en todo su contenido, por lo que la sanción impuesta a la CNT EP es ilegítima."



ANÁLISIS DEL ARGUMENTO.

A fojas 14 hasta la 20 del expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador consta el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 25 de octubre de 2017, a través del cual el Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL, remitió a CNT EP., el Informe Técnico No. IT-CZO2-2017-0963 e **Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-AA-2017-0028** de 23 de octubre de 2017, emitidos por las áreas técnica y jurídica que constituyen sustento del presente acto.

El Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 25 de octubre de 2017, fue notificado a CNT EP., el 01 de noviembre de 2017, con sus **respectivos anexos** (copia de los informes) según se desprende del memorando No. ARCOTEL-CZO2-2017-1325-M de 22 de noviembre de 2017. Hecho que determina que desde el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador la CNT EP. conocía claramente los hechos que presuntamente constituyen la infracción, la tipificación de la infracción, las disposiciones presuntamente vulneradas, así como las sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, de conformidad con el artículo 126 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, notificada a CNT EP., en el numeral **1.3 ACTO DE APERTURA** señala que el 28 de octubre de 2017 la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador. Si bien en la Resolución se citó el Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2016-0028, de la lectura del contenido del mismo se verifica que corresponde al Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2017-0028, no produce irregularidad o alteración tal como lo señala la Corte Constitucional en la Sentencia No. 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 cáلامي 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 cáلامي". En virtud de lo establecido en el fallo citado, el error no produce una irregularidad o alteración, por lo tanto el error de 2016, en modo alguno afecta o vicia la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018.

Del análisis realizado al contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, se verifica que el error mecanográfico del informe No. ARCOTEL-JCZO2-AA-2017-0028, no afecta el sustento ni la motivación de la Resolución analizada ya que contiene el fundamento jurídico y la tipificación correcta de la infracción reportada en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2017-0963 de 5 de octubre de 2017, y en el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 que determinó que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., es responsable de no haber atendido cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, dentro de los plazos establecidos en la Resolución 256-08-CONATEL -2008, y cometió la infracción establecida en el Art. 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Adicionalmente con el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 se remitió en físico los informes técnico y jurídico, por lo que la CNT EP., conocía que el informe Jurídico que sustentó el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 27 de octubre de 2017 es el Informe jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2017-0028 de 23 de octubre de 2017, es decir tuvo acceso oportuno a la información y a los documentos adecuados lo cual permitió a la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ejercer el derecho a la defensa.

La CNT EP., argumenta una presunta falta de motivación de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, al respecto, es preciso señalar que la doctrina jurídica señala

a la motivación *in aliunde* como aquella que permite a la autoridad en el acto o resolución remitirse a informes de devienen del proceso impugnado a la emisión del acto, pero que queda incorporado a la resolución.

La doctrina internacional señala: "La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma". Se trata en este caso de una motivación "*in aliunde*", que no se encuentra en el propio acto, sino que está basada en un informe separado pero que queda incorporado a la resolución porque en la misma se hace suyo aquel".¹

El jurista Venezolano José Araujo Juárez en su obra *Derecho Administrativo* señala respecto de la motivación:

"(...) hay casos en los cuales la motivación no es necesaria ya que constituye una expresión al principio general, justificada por la falta de necesidad jurídica; y los actos en estos casos no requieren de ella cuando "los motivos presupuestos" o los "motivos determinantes" están previstos en la disposición que se aplica, y también cuando la motivación se ha hecho en base al dictamen o informe de la propia Administración"²

En la legislación ecuatoriana la motivación *in aliunde*, se recoge en el artículo 156 numeral 5 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la función Ejecutiva que establece:

"Art. 156.- Contenido de la resolución. (...)

5. La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma."

El acto administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, tiene como base el informe de control técnico No. IT-CZO2-2017-0963 de 05 de octubre de 2017, que corresponde a lo que la doctrina denomina motivación *in aliunde*, por tanto, el acto es apegado a derecho con tan solo enunciar el informe de los hechos y razones en los que se funda para la emisión de dicha resolución.

Es decir, la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, ha sido dictada con estricto apego al ordenamiento jurídico, está motivada pues existe coherencia lógica entre los elementos fácticos, jurídicos; y, la subsunción en la norma.

- Además en el escrito presentado en el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-004415-E, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP. señala:

"(...) La Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante la emisión del Acto de Apertura No. ARCOTEL CZO2-2017-0028 de fecha 25 de octubre de 2017, transgredió normas constitucionales y legales, y no conforme sancionó a la CNT EP., por la mera enunciación de la infracción y de las disposiciones jurídicas establecidas en la Ley de manera subjetiva.

Por lo expuesto se concluye que:- El Coordinador Zonal 2 de la ARCOTEL sancionó a la CNT EP en base a articulado subjetivo señalado en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, irrespetando los principios constitucionales establecidos en la norma suprema.

El Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 y la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 se encuentran viciados de nulidad absoluta y por ende la sanción impuesta a la CNT EP.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO

¹ MORALES, Tobar Marco, 2011. MANUAL DE DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO. Ecuador, Corporación de Estudios y Publicaciones, p. 164.

² Araujo-Juárez José 2007. Derecho Administrativo. Venezuela; Ediciones Paredes; p.494



El artículo 194 del ERJAFE sobre la tipicidad de los Actos administrativos señala que constituyen infracciones administrativas las vulneraciones del ordenamiento jurídico previstas como tales infracciones por una ley.

De la revisión a la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., es responsable de no haber atendido, reparado o solucionado durante el mes de enero de 2017, cuatro casos dentro del plazo de 15 días hábiles, hecho que se tipifica en la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **Art. 117.- Infracciones de Primera Clase.** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a los poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: **16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y control de las Telecomunicaciones.**

Respecto a los incumplimientos señalados en el artículo 117 numeral 16 de la LOT, la CNT EP. ha incumplido las obligaciones establecidas en el artículo 24 que señala que son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título los siguientes: 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la ARCOTEL y el MINTEL, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes, 19. **Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos de sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes** y la número 28 que señala las demás obligaciones establecidas en la Ley, Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la ARCOTEL y en los títulos habilitantes. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala en su Artículo 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios, 2. "La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días (...)" y las obligaciones establecidas en la Resolución 256-08-CONATEL-2008 del Sistema Tipo de Recepción y trámite de Quejas y Reparación de Fallas.

De igual manera la sanción económica que se aplicó a CNT EP., también está determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 121, para las infracciones de PRIMERA CLASE, establece una multa de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna de las agravantes que indica el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de multa asciende a CUARENTA Y DOS MIL SETECIENTOS SETENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 89/100 (USD 42.773,89).

Por lo señalado se desvirtúa el argumento de la CNT EP., respecto a la aplicación de una infracción de manera subjetiva, ya que la infracción y la sanción se encuentran tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no hay ningún articulado subjetivo.

- Adicionalmente en el Recurso de Apelación, ingresado el 22 de febrero de 2018 por parte de CNT EP., se enuncia:

"(...) En referencia al artículo, los reclamos realizados por parte del cliente SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A., han sido categorizados por la CNT EP como complejos tal como se describió en la contestación al acto de apertura, y en cuyo caso, la Empresa Pública tuvo que revisar en sus sistemas transaccionales acerca de los valores adeudados por el cliente, y de igual manera realizar la constatación para el trámite de anulación del servicio.

Por lo señalado se concluye que: La CNT EP no ha incumplido ninguna normativa regulatoria y las actuaciones realizadas por la misma están enmarcadas en el ámbito regulatorio, es decir amparadas en el artículo 59 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el artículo 59, señala que la atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables.

La CNT EP., amparado en el artículo que precede, al referirse a los casos 7777, 7778, 7779, 7780 del reclamo realizado por la empresa SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A., manifiesta que su cumplimiento superó los 15 días establecidos en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, por cuanto los ha categorizado como complejos por que tuvo que revisar en sus sistemas transaccionales si el cliente poseía valores adeudados o no; y de igual manera la constatación para de anulación del servicio, por lo tanto no procede la sanción.

Al respecto, a fojas 62 del expediente consta el Acta de inspección realizada el 11 de diciembre de 2017, suscrita entre funcionarios de CNT EP y servidores de ARCOTEL, cuya parte pertinente indica:

"(...) 3. En el reporte obtenido de Hyperion para enero 2017, no existe un campo que defina o permita identificar los casos complejos o no complejos, así como CNT EP indica que no dispone de un documento interno que permita discriminar los casos de quejas o reclamos entre complejos y no complejos. CNT EP indica que no cuenta con dicho documento, no ha incluido o incluye hasta la presente fecha, esa clasificación en sus sistemas por cuanto el tema no está normado por parte de la ARCOTEL". Es decir con fecha 11 de diciembre de 2017, la operadora indica que no cuenta con mecanismos para clasificar o categorizar casos entre complejos, por lo cual no cabe el argumento expuesto respecto a que los reclamos han sido calificados como complejos.

En el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-022 de 26 de diciembre de 2017, realizado por la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL concluye:

"La operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no ha desvirtuado técnicamente la atención, reparación o resolución, con tiempos que superan el plazo de 15 días hábiles, indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008, para los cuatro casos procedentes reportados por la operadora en el mes de enero de 2017 y que incluyen una fecha y hora de solución, hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0028 de 25 de octubre de 2017, por cuanto, la CNT EP indica que los casos 7777, 7778, 7779 y 7780 fueron atendidos, reparados o resueltos fuera del plazo de 15 días hábiles sin que se encuentren argumentos técnicos emitidos por la operadora CNT EP que amparen dichos tiempos de atención, reparación o resolución en plazos mayores a los establecidos en la Resolución 256-08-CONATEL-2008."

La Constitución de la República, en sus artículos 313 y 314 dispone que el Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, se considera sector estratégico **las telecomunicaciones**, además es responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones y debe garantizar que estos servicios públicos respondan a los principios de **obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad**, razón por la cual la CNT EP, debía cumplir con la atención de los reclamos de la empresa SERVICIOS ECUATORIANOS DE TURISMO SERETUR S.A. dentro de los 15 días hábiles como lo establece la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

5. CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN:

En orden de los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis expuestos, esta Dirección considera que:

1. La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., cometió la infracción tipificada artículo 117 letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pues de conformidad al análisis y conclusión constantes en informe técnico de control No. IT-CZO2-2017-

0963 de 05 de octubre de 2017, se establece la existencia del hecho infractor y la responsabilidad de CNT EP, al detectarse cuatro casos procedentes reportados en el mes de enero de 2017, que incluyen una fecha y hora de solución y que presentan tiempos de atención, reparación o resolución, que superan el plazo de 15 días hábiles indicado en la Resolución 256-08-CONATEL-2008.

2. No se evidencia que el acto administrativo emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, obedezca a una decisión discrecional o arbitraria.

3. La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 el 19 de enero de 2018, emitida por la Coordinación Zonal 2, ha tomado en consideración todos los argumentos señalados por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

Al no configurarse ninguna de las causales fijadas por la norma para la procedencia del Recurso de Apelación y al haber verificado el cometimiento de la infracción determinada en el artículo 117 letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se recomienda negar el Recurso de Apelación interpuesto por el Señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, en su calidad de Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; y, ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 el 19 de enero de 2018, dictada por la Coordinación Zonal 2.”.

IV. RESOLUCIÓN

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 226 de la Constitución de la República, artículos 134, 147 y 148 numeral 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución N° 07-06-ARCOTEL-2017, el suscrito Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y acoger del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00033 de 11 de mayo de 2018.

Artículo 2.- NEGAR el Recurso de Apelación interpuesto por el señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, en su calidad de Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., ingresado el 22 de febrero de 2018 con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-004415-E; en consecuencia, se ratifica en todas sus partes dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-004 de 19 de enero de 2018, suscrita por el Coordinador Zonal 2 encargado.

Artículo 3.- INFORMAR al señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, en su calidad de Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., que la presente Resolución pone fin a la vía administrativa, de conformidad a lo establecido en el artículo 85 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la letra a) del artículo 179 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva, ERJAFE.

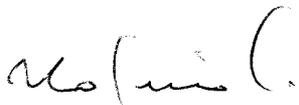
Artículo 4.- INFORMAR al señor Andrés Sebastián Moreno Villacís, en su calidad de Representante Legal de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., que conforme a lo dispuesto en el artículo 156, numeral 3 del Estatuto del Régimen Jurídico y

Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, tiene derecho a impugnar esta Resolución ante el Órgano Contencioso Administrativo competente.

Artículo 5.- DISPONER a la Coordinación Zonal 2 se encargue de la ejecución de la presente Resolución.

Artículo 6.- 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 a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., en su domicilio ubicado en la Av. Amazonas N° 36-49 y Corea, edif. Vivaldi sexto piso, de esta ciudad de Quito, Provincia de Pichincha; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Control; 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 y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a **22 MAY 2018**

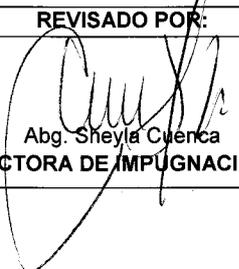


Ing. Washington Carrillo Gallardo

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 Dra. Judith Quishpe G. ESPECIALISTA JEFE 1	 Abg. Sheyla Cuenca DIRECTORA DE IMPUGNACIONES	 Abg. Edgar Flores Pasquel COORDINADOR GENERAL JURÍDICO