

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018- 1 0 9 6

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 ARCOTEL-CZO2-2018-020, DE 05 DE JULIO DE 2018

CONSIDERANDO:

I. ANTECEDENTES

1.1 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

1.1.1 INFORME TÉCNICO

Mediante Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2018-0001 de 03 de enero de 2018, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Coordinación Zonal 2, concluyó lo siguiente:

"[...] La tarifa Onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes-usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan "Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02+IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora (02 de enero de 2018); es decir, se está aplicando \$0.004+IVA cuando lo correcto es \$0,02+IVA para los primeros 300 minutos ONNET. [...]"

1.1.2 INFORME JURÍDICO

Mediante Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-AA-2018-008 de 26 de febrero de 2018, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2, dice:

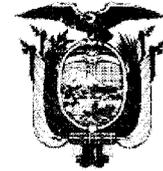
"[...] Se considera procedente el inicio de un procedimiento administrativo sancionador en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., luego del análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 3 de enero de 2018, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho.

La comisión del hecho presumiblemente infractor y la responsabilidad de la operadora, deberá ser analizado y resuelto en el respectivo procedimiento administrativo sancionador, en caso de establecerse una sanción, esta se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. [...]"

1.1.3 ACTO DE APERTURA

Mediante Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 01 de marzo de 2018, notificado a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. el 05 del mismo mes y año la Coordinación Zonal 2, determinó lo siguiente:

"[...] La tarifa Onnet aplicada por la operadora CNT E.P. (USD \$0,04 + IVA), a sus abonados/clientes-usuarios discapacitados es diferente a la notificada a la ARCOTEL para el plan "Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" con el Oficio GNRI-GREG-02-1917-2013 de 25 de Septiembre de 2013 (USD \$0,02+IVA), y a lo publicado en la página web de la operadora (02 de enero de 2018); es decir, se está aplicando \$0.004+IVA cuando lo correcto es \$0,02+IVA para los primeros 300 minutos ONNET; conducta con la cual además habría inobservado claras obligaciones establecidas en el numeral 26 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo que de confirmarse la existencia del incumplimiento



señalado y la responsabilidad de la operadora en este, podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 4 de su letra b), es decir cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario discapacitado, ya que para este tipo de usuarios se ha pactado una tarifa de \$0,02+IVA, sin embargo de lo cual se estaría cobrando un valor superior.

En consecuencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se le notifica formalmente de este particular, a fin de que en el término de quince días laborables contados a partir del día siguiente hábil presente sus alegatos, descargos, aporte y solicite las pruebas que considere necesarias para su defensa [...]"

1.1.4 PARTICULAR INTERESADO EJERCE DERECHO A LA DEFENSA / EMISIÓN DE INFORMES JURÍDICOS Y TÉCNICOS

Mediante Oficio No. 20180204 de 26 de marzo de 2018 ingresado a esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 del mismo mes y año la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., contesta el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008 en el que propone un plan de subsanación y dice lo siguiente:

"[...] La CNT EP no ha sido sancionada en los últimos 9 meses anteriores al Procedimiento Administrativo Sancionador

Por otro lado, la Empresa Pública admite y reconoce el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (...) sin embargo, manifiesta que no actuó con dolo hacia los abonados con discapacidad, sino que se debió a falencias en los sistemas transaccionales al momento de la configuración, inconvenientes que ya han sido subsanados a la presente fecha a nivel informático e incluso a través de compensaciones realizadas en el mes de junio de 2017; y es por ello que se plantea a la ARCOTEL un Plan de Subsanación donde los usuarios a quienes se les cobró una tarifa diferente a la contenida en el Plan tarifario Pospago Controlado USD 12 Discapacitados, sean compensados conforme lo establece el numeral 11 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La CNT EP, (...) realizará lo siguiente:

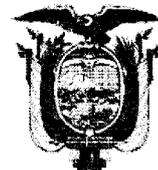
- *Llamadas OUTBOUND con el respaldo del 100% de las grabaciones respectivas y en los casos que aplique mediante mensajes de texto.*
- *Reparación integral a los sistemas y plataformas para la configuración del "Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados"*
- *Cronograma de compensaciones a los abonados del "Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados". [...]"*

Mediante providencia de fecha 16 de abril de 2018 la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones -ARCOTEL- dispuso:

"[...] 1. Que las áreas técnica y jurídica, en el término de ocho días contados a partir del día hábil siguiente, de la recepción de la presente providencia, se pronuncien vía informe en el ámbito de su competencia, sobre el Plan de Subsanación presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; 2) Por lo anterior, se amplía en diez días el término para evacuación de las pruebas, contados a partir del día 27 de abril de 2018 [...]"

Mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de abril de 2018 ingresado a esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E de 27 del mismo mes y año la CORPORACIÓN

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO
DE TODOS

NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., presenta cronograma de compensación de los años 2013-2015, 2015-2017.

Mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-V-2018-0005 de 27 de abril de 2018, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Coordinación Zonal 2 concluyó y recomendó lo siguiente:

*"[...] 4. CONCLUSIÓN. Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, en el ámbito técnico, considera que el "Plan de Subsanción" presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., anexo al Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y, su alcance propuesto mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de abril de 2018, ingresado mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, es susceptible que **SEA APROBADO** por la ARCOTEL, puesto que detalla actividades relacionadas a la subsanción de la infracción mencionada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008 y establece fechas específicas para su cumplimiento, que iniciarán después que cuenten con la respectiva autorización.*

*5. RECOMENDACIÓN. Que el Coordinador Zonal 2 acoja el criterio técnico constante en el presente Informe Técnico y se pronuncie **AUTORIZANDO** el Plan de Subsanción presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. [...]"*

Mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-I-2018-0001 de 27 de abril de 2018, Coordinación Zonal 2 concluyó y recomendó lo siguiente:

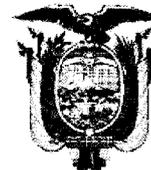
*"[...] 4. CONCLUSIÓN. El "Plan de Subsanción" incorporado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en la ventilación del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-0008, guarda pertinente relación con el fundamento de hecho que originó el procedimiento administrativo sancionador, por lo que dicho plan que esbozado en el documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y complementado con alcance realizado mediante documento de registro No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, cumple las condiciones constitucionales, legales y normativas. Para que su autoridad de considerarlo pertinente **SEA AUTORIZADO**.*

*5. RECOMENDACIÓN. Constituye recomendación del área jurídica de la Dirección Técnica de esta Coordinación Zonal 2, que el Plan de Subsanción presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., sea **AUTORIZADO**, mediante Providencia motivada. [...]"*

Mediante providencia de fecha 24 de mayo de 2018 la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones -ARCOTEL- dispuso:

*"[...] Dispongo 1- **Autorizar el Plan de Subsanción presentado por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.** (...) El Plan de subsanción comprende: a.- La compensación económica (...) 4.- Prorrogar el término para emitir la resolución en la presente causa por veinte días, mismos que correrán una vez que haya concluido el término normal para emitir la resolución; y, 5.- Notifíquese a la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., así como a las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, las cuales en su informe previo a emitir la Resolución correspondiente, deberán pronunciarse sobre el cumplimiento del Plan de Subsanción presentado por la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. que se autoriza. [...]" (Subrayado, negrillas fuera de texto original)*

Mediante Oficio No. GNRI-GREG-06-0747-2018 de 21 de junio de 2018 ingresado a esta Institución con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011415-E de 21 del mismo mes y año la CORPORACIÓN



NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., remite informe de ejecución del plan de subsanación dentro del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 y Anexos en CD y dice:

"[...] CONCLUSIONES:

- *La CNT EP conforme lo ha expuesto en el Plan de Subsanación aprobado por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ha acordado la realización de la reparación integral de los valores cobrados en exceso a los abonados del Plan de discapacitados que ofrece la CNT EP.*
- *Para efectos de cumplimiento del Plan de Subsanación propuesto, la CNT EP ha realizado la compensación a los abonados que aún mantienen el Plan activo de discapacitados, así como también a los abonados que ya no cuentan con el plan pero aún mantienen servicios de telecomunicaciones con la CNT EP. Para los abonados que no cuentan definitivamente con servicios de telecomunicaciones y a los abonados que fue imposible su ubicación pese a todos los esfuerzos, se ha creado una cuenta de compensación a fin de que los abonados que mantuvieron el Plan de Discapacitados se acerquen a la CNT EP a realizar la petición de devolución de valores cobrados en exceso. [...]"*

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0871-M de 03 de julio de 2018 la Dirección Técnica Zonal 2 remite Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0014 de 28 de junio de 2018 cuya recomendación es:

"[...] 7. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constantes en los números 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la Resolución respectiva.

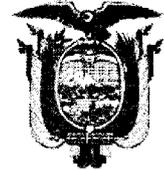
De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, se considera procedente desde el punto de vista técnico, tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2 y 3 establecidas en el Artículo 130, con el fin de graduar la sanción que se considere deba ser impuesta, sin embargo se recomienda no considerar la concurrencia de las atenuantes que correspondan con el fin de abstenerse de imponer una sanción, puesto que desde el punto de vista técnico, se ha determinado afectación al usuario. (El subrayado me corresponde)

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe en relación a los agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada ley, se determina que el prestador ha incurrido desde el punto de vista técnico en la circunstancias agravante 2, por lo que se recomienda que se considere en el análisis jurídico. [...]"

Mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-JCZO2-R-2018-020 de 3 de julio de 2018, Coordinación Zonal 2 concluyo y recomendó lo siguiente:

*"[...] En tal virtud conforme lo prevé el mencionado artículo 121 de la referida Ley, para las **infracciones de SEGUNDA CLASE**, se establece una multa de entre el 0,031% y el 0,07% del monto de referencia; por lo que considerando que en el presente caso existe una de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna de las agravantes el artículo 131 ibídem, se obtiene que el valor de la multa asciende a CINCUENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA DÓLARES AMERICANOS CON 25/100 (USD 57.653,25).*

Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 emitido el 1 de marzo de 2018, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada. [...]"



Mediante Resolución N° ARCOTEL-CZO2-2018-0020 de 05 de julio de 2018, suscrita por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones –ARCOTEL– resolvió en la parte pertinente:

"[...] Artículo 3.- IMPONER a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, la sanción económica prevista en el artículo 121 número 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, equivalente al 0.005% del monto de la referencia, esto es CINCUENTA Y SIETE MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y TRES DÓLARES AMERICANOS CON 25/100 (USD. \$57.653,25), cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo. [...]"

1.1.5 ACTO IMPUGNADO

La Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-020, DE 05 DE JULIO DE 2018, suscrita por el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

1.2 PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO DE IMPUGNACIÓN

1.2.1 RECURSO DE APELACIÓN, ADMISIÓN A TRÁMITE, ENVÍO DE EXPEDIENTE, AUDIENCIA, INFORMES TÉCNICOS

Mediante Oficio N° GNRI-GREG-06-0978-2018 de fecha 06 de agosto de 2018, ingresado con documento N° ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018, la doctora Paola Cosíos, Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presenta recurso de apelación en contra de la Resolución N° ARCOTEL-CZO2-2018-0020 de 05 de julio de 2018 y señala:

"[...] Déjese sin efecto la sanción económica impuesta a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en la Resolución No. ARCOTELCZ02-2018-0020 de fecha 5 de julio de 2018..."

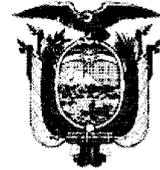
"Dispóngase la nulidad y el archivo del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador N° ARCOTEL-CZ2-2018-0008 [...]"

Mediante Providencia emitida con fecha 17 de agosto de 2018, notificada el 21 del mismo mes y año, la Dirección de Impugnaciones dispuso:

"[...] PRIMERO: Por haber cumplido los requisitos fijados por los artículos 176 y 180 del Estatuto del Régimen Jurídico y Administrativo de la Función Ejecutiva ERJAFE, ADMÍTASE a trámite el Recurso de Apelación interpuesto por la señora Paola Karina Cosíos González, en calidad de Gerente de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a través del documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018. [...]"

Mediante providencia emitida el 28 de agosto de 2018, notificada el 30 del mismo mes y año, la Dirección de Impugnaciones solicitó a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL copia certificada y foliada de todo el expediente de sustanciación que corresponde a la Resolución No. ARCOTELCZ02-2018-0020 de fecha 5 de julio de 2018.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO
DE TODOS

Mediante memorando No. ARCOTEL-CZ02-2018-1324-M de 04 de septiembre de 2018, la Coordinación Zonal 2, remite el expediente solicitado.

Mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2018-00059 emitida el 04 de septiembre de 2018, notificada el 06 del mismo mes y año, la Dirección de Impugnaciones dispuso:

"[...] PRIMERO: Audiencia.- Atendiendo lo solicitado en el numeral IX, del documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018, de conformidad con el artículo 76, numeral 7, literales c) y h) de la Constitución de la República del Ecuador, artículo 151 numeral 1 y 2 del Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva esta Autoridad dispone: Convóquese a las partes a la diligencia de Audiencia a llevarse a cabo, el día viernes 7 de septiembre del 2018, a las 11H00, la misma que se realizará en el cuarto piso del edificio OLIMPO (Av. 9 de octubre N27-75 y Berlín de la ciudad de Quito), en la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL. El tiempo de duración para que la compañía recurrente presente sus alegaciones será de treinta minutos. La Dirección de Impugnaciones cuenta con un computador y un retroproyector, a fin de que se pueda ilustrar las alegaciones [...]."

Mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2018-00132 emitida el 25 de octubre de 2018, notificada el 26 del mismo mes y año, la Dirección de Impugnaciones dispuso:

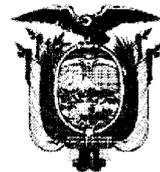
"[...] SEGUNDO: Oficiese a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que (...) remita a esta Dirección de Impugnaciones certificación documentada del estudio de análisis de perjuicios ocasionados a los usuarios del "Plan -Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" por parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P relativo al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018. [...]."

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-1677-M de 20 de noviembre de 2018 la Coordinación Zonal 2 remite información requerida mediante providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2018-00132 de 25 de octubre de 2018, en lo principal dice:

"[...] Al respecto y en relación a la solicitud de la mencionada certificación documentada del estudio de análisis de perjuicios ocasionados a los usuarios del "Plan -Pospago Controlado USD 12 Discapacitados" por parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P relativo al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, es necesario indicar que conforme dispone el último inciso del Artículo 130 de la LOT, la afectación a los usuarios se determina a través de una valoración, misma que ya ha sido ejecutada y plasmada en el informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0014, remitido al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0871- M de 3 de julio de 2018 y que se detalla de manera aclaratoria a continuación:

El señor Andrés Sebastián Moreno Villacis, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., dentro del escrito de contestación presentado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018 admite el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: "4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario." y presenta un "Plan de Subsanción", mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y, alcance propuesto mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de abril de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, en el cual incluye un cronograma de actividades orientado a la ejecución de compensaciones económicas a usuarios inactivos afectados en los periodos comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, dentro de los cuales se consideran los usuarios que mantienen otros servicios con CNT E.P. y aquellos que al momento de emisión de los documentos señalados no guardan relación alguna de servicio con la empresa, así como el planteamiento de una metodología que contempla la creación de una cuenta de compensaciones con el fin de retribuir la afectación sufrida a los usuarios que finalmente no sea posible localizar, aspectos que constituyen una aceptación expresa de la existencia de una afectación a sus usuarios.

Cabe señalar que en el literal b) del apartado "5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-", del informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0014, remitido al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0871-M de 3 de julio de 2018, el cual forma parte de la "MOTIVACIÓN" de la Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-020, se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE



TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha subsanado integralmente la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2- 2018-008 de 1 de marzo de 2018, sin embargo, es necesario manifestar que dicha determinación ha sido emitida a pesar de la existencia de 31 clientes, a quienes ha resultado imposible localizar y para los cuales el prestador ha creado una cuenta de compensación (valor total a subsanar \$88,02), es decir, la afectación a los mencionados usuarios persistía a la fecha de imposición de la sanción determinada en la mencionada Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-020. [...].”

II. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

2.1. COMPETENCIA

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

El artículo 147 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones-LOT establece que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por el Director Ejecutivo, autoridad administrativa que ejercerá sus competencias de acuerdo con lo establecido en la 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.

El artículo 148 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala que el Director Ejecutivo tiene competencia para: (...) “11. Aprobar la normativa interna, suscribir los contratos y emitir los actos administrativos necesarios para el funcionamiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

2.1.2. ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS APROBADO MEDIANTE RESOLUCIÓN DEL DIRECTORIO DE LA ARCOTEL No. 04-03-ARCOTEL-2017 Y PUBLICADO EN LA EDICIÓN ESPECIAL DEL REGISTRO OFICIAL No. 13 DE 14 DE JUNIO DE 2017.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones 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. En el artículo 10, numerales 1.3.1.2 acápites II y III numeral 2) establece las atribuciones para la Coordinación General Jurídica:

“Coordinar y controlar la ejecución de los procesos de las Direcciones de Patrocinio y Coactivas; Asesoría Jurídica; e, Impugnaciones.”

2.1.3. RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2017-0733 DE 26 DE JULIO DE 2017

Mediante Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017, el señor Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones delega las siguientes atribuciones:

“Artículo 1. AL COORDINADOR GENERAL JURÍDICO.-

b) Resolver lo que en derecho corresponda, respecto a las impugnaciones y/o reclamos presentados ante la ARCOTEL, con excepción de aquellas derivadas de procedimientos administrativos sancionadores referentes al servicio móvil avanzado, al servicio de telefonía fija y a los medios de comunicación social de carácter nacional”

c) Suscribir todo tipo de documentos necesarios para el ejercicio de las competencias y delegaciones de la Coordinación General Jurídica, incluidas las providencias aceptando o negando la suspensión de actos administrativos, así como las respuestas a las peticiones y/o requerimientos externos de carácter jurídico,”
(Lo subrayado me pertenece)



El artículo 10, numerales 1.3.1.2.3 acápites II y III letra b) Ibídem, establecen las atribuciones y responsabilidades de la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL:

“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.”

2.1.4. RESOLUCIÓN No. 06-06-ARCOTEL-2018 DE 30 DE AGOSTO DE 2018

Mediante Resolución No. 06-06-ARCOTEL-2018 de 30 de agosto de 2018, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió: “(...) **Artículo 1.-** Designar al Ing. Edwin Hemán Almeida Rodríguez, 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 aplicables. (...)”.

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

Mediante Acción de Personal No. 003 de 02 de enero de 2018, se designó al Abg. Edgar Patricio Flores Pasquel, como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

2.1.6. ACCIÓN DE PERSONAL No. 229 DE 3 DE OCTUBRE DE 2017

Mediante Acción de Personal No. 229 de fecha 03 de octubre de 2017, se designó a la Abg. Sheyla Cuenca Flores como Directora de Impugnaciones.

2.1.7. De conformidad las competencias dispuestas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL y la Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017, corresponde a la Dirección de Impugnaciones sustanciar el Recurso de Apelación y a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL resolver lo que en derecho corresponda.

2.1 CONSIDERACIONES JURÍDICAS:

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

“Artículo 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”.

“Artículo 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”.

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



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

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

2.1.2 Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015.

“(…) Artículo 3.- Objetivos. Son objetivos de la presente Ley: (...) 15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarios que se determinen 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. 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias. 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. 26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades. 27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)”.

2.1.3 Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 676 de 25 de enero de 2016.

Artículo. 59. - Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.- Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:(...) 15. La obligación prevista en el artículo 24 numeral 26 de la LOT será cumplida por todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que a más de los planes contempla la aplicación de tarifas especiales, todo ello en cumplimiento a lo dispuesto en la LOT, en el presente Reglamento General, en la ley que norma el ámbito de las discapacidades, y en las regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto.

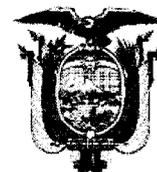
2.1.4 Ley Orgánica de Discapacidades, publicada en el tercer suplemento del Registro Oficial No. 796 de 25 de septiembre de 2012.

Artículo 79.- Servicios.- Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas: (...)

4. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivalentes de manera proporcional total o parcial a mensajes de texto”.

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

Artículo. 69.- Impugnación.- Todos los actos administrativos expedidos por los órganos y entidades sometidos a este estatuto serán impugnables en sede administrativa o judicial. La impugnación en sede administrativa se hará de conformidad de este estatuto. La impugnación en sede judicial se someterá a las disposiciones legales aplicables.



Art. 115.- Obligación de resolver.- (...) 5. El transcurso del plazo máximo legal para resolver un procedimiento y notificar la resolución se podrá suspender en los siguientes casos: (...) b. Cuando deban solicitarse informes o actos de simple administración que sean obligatorios y determinantes del contenido de la resolución a órgano de la misma o distinta administración, por el tiempo que medie entre la petición, que deberá comunicarse a los interesados, y la recepción del informe, que igualmente deberá ser comunicada a los mismos. Este plazo de suspensión no podrá exceder en ningún caso de 30 días

Artículo. 173.- Objeto y clases.- 1. Contra las resoluciones y los actos de trámite, si estos últimos deciden directa o indirectamente el fondo del asunto, determinan la imposibilidad de continuar el procedimiento, producen indefensión o perjuicio de difícil o imposible reparación a derechos e intereses legítimos, podrán interponerse por los interesados los recursos de apelación y de reposición, que cabrá fundar en cualquiera de los motivos de nulidad o anulabilidad previstos en los artículos 129, 130 y 131 de esta norma.

Artículo. 176.- Recurso de apelación. Objeto.- 1. Las resoluciones y actos administrativos, cuando no pongan fin a la vía administrativa, podrán ser recurridos en apelación ante los ministros de Estado o ante el máximo órgano de dicha administración. El recurso de apelación podrá interponerse directamente sin que medie reposición o también podrá interponerse contra la resolución que niegue la reposición. De la negativa de la apelación no cabe recurso ulterior alguno en la vía administrativa. 2. Son susceptibles de este recurso los actos administrativos que afecten derechos subjetivos directos del administrado.

Artículo. 177.- Plazos.- 1. El plazo para la interposición del recurso de apelación será de 15 días contados a partir del día siguiente al de su notificación. Si el acto no fuere expreso, el plazo será de dos meses y se contará, para otros posibles interesados, a partir del día siguiente a aquel en que, de acuerdo con su normativa específica, se produzcan los efectos del silencio administrativo. Transcurridos dichos plazos sin haberse interpuesto el recurso, la resolución será firme a todos los efectos. 2. El plazo máximo para dictar y notificar la resolución será de dos meses. Transcurrido este plazo sin que recaiga resolución, se entenderá favorable el recurso. 3. Contra la resolución de un recurso de apelación no cabrá ningún otro recurso en vía administrativa, salvo el recurso extraordinario de revisión en los casos aquí establecidos.

Artículo. 179.- Fin de la vía administrativa.- Ponen fin a la vía administrativa: a. Las resoluciones de los recursos de apelación y revisión;

III. ANÁLISIS JURÍDICO

Mediante informe jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00126 de 14 de diciembre de 2018, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL emitió un pronunciamiento respecto del Recurso de Apelación No. ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018 interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 de 05 de julio de 2018; a continuación se cita lo pertinente:

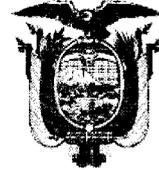
“El acto administrativo materia del presente Recurso de Apelación se encuentra contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 de 05 de julio de 2018, mediante la cual la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones resuelve determinar que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtuvo beneficios económicos con la ocasión de la comisión de la infracción puesto que se ha podido verificar que en los periodos de tiempo comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, aplicó una tarifa de \$0.04 +IVA cuando lo correcto es \$0.02+IVA, para los primeros 300 minutos ONNET; a los usuarios del “Plan Pospago Controlado USD 12 Discapacitados”, además en la devolución y compensación de valores, no ha incluido, los intereses generados, por el cobro indebido de un capital que no le correspondía”

El recurso de apelación interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, ha sido presentado dentro de los requisitos estipulados en las normas legales de la materia.

(...)

Existencia de la Infracción:

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

El cometimiento de la infracción, ha sido comprobada con Informe de Control Técnico IT-CCDS-CT-2018-0001 de 03 de enero de 2018; así como admitido por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP a través de Oficio No.20180204 de 26 de marzo de 2018, ingresado con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-005159 del 26 del mismo mes y año, cuando señala: "(...) reconoce la existencia de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: 4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario(...)"

Por lo indicado, se ratifica la existencia de la infracción, se procede a analizar las Atenuantes y Agravantes:

Atenuante 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.

Conforme se desprende de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no ha sido sancionado en los últimos nueve meses por la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Atenuante 2

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

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP admite la infracción a través de Oficio No.20180204 de 26 de marzo de 2018, ingresado con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2018-005159 del 26 del mismo mes y año.

Con documento ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018 la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presenta Plan de Subsanación y con providencia de 24 de mayo de 2018, la Coordinación Zonal 2, autorizó el Plan de Subsanación presentado por la CNT EP, mediante oficio No. 20180204 de 26 de marzo de 2018.

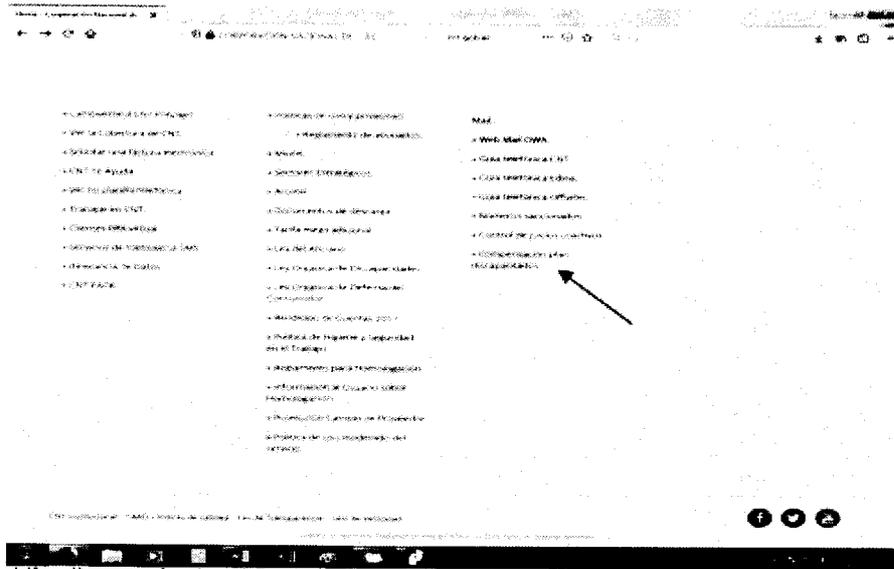
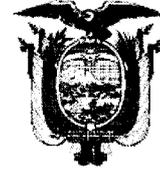
Atenuante 3.

Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante Oficio No. GNRI-GREG-06-0747-2018 de 21 de junio de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-011415-E de la misma fecha, remite la documentación respectiva que sustenta el cumplimiento del Plan de Subsanación autorizado mediante la mencionada Providencia de 24 de mayo de 2018.

La subsanación se realizó de la siguiente manera:

1. 117 abonados afectados activos a la fecha, por un valor total de \$1254
2. 22 abonados afectados que mantienen otros servicios con la CNT por un valor total de \$87.78
3. 4 abonados afectados que no guardan relación directa con la CNT por un valor total de \$59.72
4. 86 abonados que no se ha podido localizar se encuentran en cuenta de compensación creada por la CNT.



<https://www.cnt.gob.ec/> Captura de pantalla realizada el 14/12/2018

Los 86 abonados no contactados se encuentran publicados en la página web de la CNT EP, <https://www.cnt.gob.ec/>, a fin de que los mismos verifiquen el saldo a favor del Plan de Discapacitados que contrataron con la CNT EP.

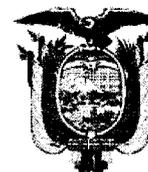
LISTADO DE ABONADOS A COMPENSAR DENTRO DEL PLAN DISCAPACITADOS

Si fuiste cliente de CNT E.P. entre los periodos comprendidos del 2013 al 2015 / 2015 al 2017, por favor consultar el siguiente listado.

#	NOMBRE COMPLETO	# CÉDULA	MÓVIL REGISTRADO	VALOR SUBSANADO	# PRODUCTO
1	JOSE ANTONIO SANCHEZ DAMIAN	XXXXXXXX9731	XXXXX8292	0,01	2446461
2	CADME ARCENTALES MIGUEL ANGEL	XXXXXXXX5101	XXXXX5477	1,72	2483765
3	BETANCOURT AYDVI NEYDA MARITZA	XXXXXXXX3346	XXXXX1556	0,05	2121085
4	BERNAL FLORES RUTH DEL CARMEN	XXXXXXXX3286	XXXXX5505	0,01	2593826
5	HARO BALDEON ROMMEL ATAUFO	XXXXXXXX8984	XXXXX0425	3,32	2554483
6	ANGEL NOVARINO INFANTE ENRIQUEZ	XXXXXXXX8964	XXXXX5115	0,12	2516988
7	CLINIO ESTUARDO CELI LOAIZA	XXXXXXXX8103	XXXXX0218	4,58	1516560
8	ESTUPIÑAN SIERRA DIGNA DORILA	XXXXXXXX6239	XXXXX7375	0,01	2421605
9	CAMPOS LUCAS ARNOLD JEISON	XXXXXXXX3961	XXXXX5982	0,05	2608360
10	CORREA QUIMI PEDRO TOMAS	XXXXXXXX4358	XXXXX4240	1,81	2467499
11	NEVAREZ ZURITA SILVIA EUGENIA	XXXXXXXX7597	XXXXX8564	0,04	2202596
12	AYERVE AGUIRRE GUSTAVO XAVIER	XXXXXXXX6743	XXXXX9077	2,81	2454437
13	MEHA TEJADA SUSANA GABRIELA	XXXXXXXX9271	XXXXX5007	0,08	2796613
14	LUIS ENRIQUE AGUIRRE NARANJO	XXXXXXXX6092	XXXXX4353	0,02	2379997
15	GUTIERREZ LEON INES DEL ROCIO	XXXXXXXX1079	XXXXX0542	0,02	2167226
16	CORREA PINEDA ROBERTO EFRAIN	XXXXXXXX1122	XXXXX3146	2,92	2538663
17	ROSALES VILLAMAR ALFONSO ANTONIO	XXXXXXXX0188	XXXXX5250	0,22	2517044
18	DAVILA MORAN MARIA JOSE	XXXXXXXX4864	XXXXX6332	1,36	2436361
19	MARTINA MARISOL BUSTAMANTE COYA	XXXXXXXX6921	XXXXX8306	0,05	2401330
20	ARAUJO PALMA ADOLFO EPIFANIO	XXXXXXXX1304	XXXXX7132	0,05	2456029
21	JARA CHUQUI IVAN SANTIAGO	XXXXXXXX2825	XXXXX9064	0,04	2829703
22	GARCIA SANCHEZ MARIA DOLORES	XXXXXXXX6723	XXXXX1623	12,13	2663857
23	ROMERO LOPEZ MARIA MONICA	XXXXXXXX3787	XXXXX4657	0,23	2593752
24	GAVILANEZ LECARO LUIS ENRIQUE	XXXXXXXX1847	XXXXX6960	0,87	2385366
25	CONSUMIDOR FINAL	XXXXXXXX8664	XXXXX6102	3,78	2577929
26	NUÑEZ MORAN TANIA DEL ROCIO	XXXXXXXX1886	XXXXX4439	0,6	2811758
27	RODRIGUEZ UZUAY HERNAN LEONARDO	XXXXXXXX8712	XXXXX7635	0,01	2475444

Handwritten signature

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL GOBIERNO
DE TODOS

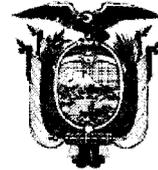
28	MACHADO PALADINES EDUARDO PATRICIO	XXXXXX4393	XXXXX9393	0,47	2638428
29	DIAZ YAURE MIGUEL ALBERTO	XXXXXX0491	XXXXX7327	2,03	2491081
30	NAVARRETE AVILEZ CARLOS ALFREDO	XXXXXX4265	XXXXX5422	0,03	2346405
31	RODRIGUEZ ANDRADE CARLOS JULIO	XXXXXX5066	XXXXX6795	0,58	2096419
32	ARTEAGA ZAMBRANO SEGUNDO SEBASTIAN	XXXXXX5923	XXXXX9115	0,01	1782047
33	SOLORZANO FERRIN MIGUEL EDUARDO	XXXXXX9738	XXXXX9063	2,18	2390360
34	GARCIA ANDRADE RUISDAEL	XXXXXX0264	XXXXX6667	0,18	2584006
35	ANDRADE ZAMBRANO NANCY BOLIVIA	XXXXXX4359	XXXXX7844	8,07	1996531
36	VELEZ BURGOS JAEN VICENTE	XXXXXX3197	XXXXX8686	6,45	2370390
37	ZEDEÑO OLIVES CARLOS ENRIQUE	XXXXXX1080	XXXXX6325	0,09	2144831
38	HEREDIA MENDOZA KLEVER ERNESTO	XXXXXX9932	XXXXX4658	1,75	2146913
39	MEZA MERA JOSE SERAFIN	XXXXXX5574	XXXXX0946	0,05	2283120
40	EDUARDO ANTONIO GILABERTE ZAPATA	XXXXXX7027	XXXXX7831	0,01	2242293
41	COBEÑA ZAMBRANO RENE GABRIEL	XXXXXX2665	XXXXX3874	0,02	2262238
42	CARDENAS CARDENAS ANTONIO ALCIBIADES	XXXXXX5771	XXXXX6179	0,46	2582430
43	URIBE WOHLERMANN PATRICIA ANGELA	XXXXXX4718	XXXXX5663	0,1	2488814
44	VALDEZ SALTOS GUSTAVO MANUEL	XXXXXX3770	XXXXX2106	0,31	2093834
45	VELASTEGUI URQUIA RICHARD HERNAN	XXXXXX8301	XXXXX6340	0,01	2476711
46	PATRICIO FERNANADO GANGOTENA CARREÑO	XXXXXX4798	XXXXX4220	0,23	2312350
47	FLORES MEDIAVILLA WASHINGTON MILTON	XXXXXX3088	XXXXX9506	1,38	2081199
48	ORTEGA GALARZA RUTH XIMENA	XXXXXX2461	XXXXX3658	0,01	2468522
49	CUEVA LAPO WILLIAN ALEJANDRO	XXXXXX0752	XXXXX1242	0,18	2534100
50	ESPINOSA MALDONADO CRISTHIAN ALEXIS	XXXXXX7761	XXXXX4846	0,08	2727850
51	LUIS FERNANDO BELTRAN PAUCAR	XXXXXX0333	XXXXX5147	3,02	2181723
52	CASTRO SOLIS NESTOR DANIEL	XXXXXX9885	XXXXX4379	0,02	2474297
53	SALGUERO SANDOVAL EDUARDO JAVIER	XXXXXX3754	XXXXX9072	5,05	2329843
54	REMACHE CHICAIZA VICTOR HUGO	XXXXXX8376	XXXXX5787	8,39	2665448
55	MEZA LLERENA CELSO VICENTE	XXXXXX6138	XXXXX2345	0,59	3260995
56	DIEGO ANDRES BERREZUETA MOGROVEJO	XXXXXX5992	XXXXX7452	4,62	2360539
57	SEGOVIA PAREDES ELVIS JULIO CESAR	XXXXXX0349	XXXXX8036	1,69	2612282
58	LARA SILVA CESAR RAUL	XXXXXX4524	XXXXX3267	8,75	3853209
59	CLINIO ESTUARDO CELI LOAIZA	XXXXXX8103	XXXXX0218	10,54	1516560
60	ANTONIO LOPEZ PALACIOS	XXXXXX7571	XXXXX7409	0,06	3118254
61	CAMPOS LUCAS ARNOLD JEISON	XXXXXX3961	XXXXX5982	0,07	2608360
62	MEJIA TEJADA SUSANA GABRIELA	XXXXXX9271	XXXXX5007	0,12	2796613
63	TOLEDO BASTIDAS PIEDAD JESSENIA	XXXXXX9980	XXXXX7569	1,82	2134502
64	PALDOMEQUE BALON ANA ISABEL	XXXXXX9972	XXXXX8935	3,43	2003638
65	GARCIA SANCHEZ MARIA DOLORES	XXXXXX6723	XXXXX1623	7,58	2663857
66	HERRERA BARZOLA DANIEL ZACARIAS	XXXXXX9655	XXXXX4608	0,25	2343205
67	MACHADO PALADINES EDUARDO PATRICIO	XXXXXX4393	XXXXX9393	0,04	2638428
68	DIAZ YAURE MIGUEL ALBERTO	XXXXXX0491	XXXXX7327	2,93	2491081
69	TORRES CARDENAS JORGE ANTONIO	XXXXXX6406	XXXXX2297	0,02	3178341
70	JIMENEZ CAMPOS ANTONIO MARCIAL	XXXXXX9859	XXXXX2063	0,68	2485684
71	SOLORZANO FERRIN MIGUEL EDUARDO	XXXXXX9738	XXXXX9063	9,29	2390360
72	ALMEIDA CHAVEZ JOSE OSWALDO	XXXXXX4890	XXXXX4750	0,33	2259701
73	RAMIRO HERNAN GALLEGOS MERA	XXXXXX8187	XXXXX2798	1,56	1241941
74	SANCHEZ VILLA HUMBERTO	XXXXXX3657	XXXXX5009	0,27	2594304
75	VELASCO YEPEZ GEADIRA PATRICIA	XXXXXX3482	XXXXX4513	0,89	2795666
76	PATRICIO FERNANADO GANGOTENA CARREÑO	XXXXXX4798	XXXXX4220	0,15	2312350
77	FLORES MEDIAVILLA WASHINGTON MILTON	XXXXXX3088	XXXXX9506	0,31	2081199
78	UTRERAS SALINAS IVAN JORGE	XXXXXX9317	XXXXX1879	0,11	4515884
79	LLUILEMA LLUMIGUSIN FERNANDO SALVADOR	XXXXXX9686	XXXXX7167	3,5	3989321
80	LUIS FERNANDO BELTRAN PAUCAR	XXXXXX0333	XXXXX5147	0,95	2181723
81	PLAZA CAJAMARCA JULIO CESAR	XXXXXX9854	XXXXX9725	0,06	2589618
82	CARRILLO MEDINA WASHINGTON OMAR	XXXXXX6338	XXXXX7103	0,44	3735933
83	REMACHE CHICAIZA VICTOR HUGO	XXXXXX8376	XXXXX5787	0,35	2665448
84	ANDRADE TANQUIN JAIME WILFRIDO	XXXXXX8960	XXXXX0708	0,13	4394424
85	TOLEDO ROMOLEROUX RAUL MAXIMILIANO	XXXXXX5321	XXXXX5228	9,08	2070451
86	ENRIQUEZ MAYORGA CLARITA DEL ROSARIO	XXXXXX8673	XXXXX1744	18	2371940

Atenuante 4.

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

En el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como una atenuante.

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL
DE LAS TELECOMUNICACIONES



EL
GOBIERNO
DE TODOS

Agravante 1.

La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.

Conforme obra del expediente, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, **NO** obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control realizadas por la ARCOTEL por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

Agravante 2.

La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

Mediante providencia de 25 de octubre de 2018 la Dirección de Impugnaciones dispuso:

“SEGUNDO: Officiese a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que en el término de dos (2) días contados a partir del siguiente día hábil al de la fecha de notificación de la presente providencia de conformidad con lo establecido en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, remita a esta Dirección de Impugnaciones certificación documentada del estudio de análisis de perjuicios ocasionados a los usuarios del “Plan –Pospago Controlado USD 12 Discapacitados” por parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P relativo al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018.” (Subrayado, negrillas fuera de texto original)

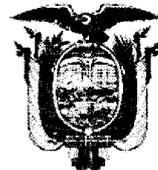
En respuesta, el Coordinador Zonal 2 con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-1677-M de 20 de noviembre de 2018, en la parte pertinente manifiesta lo siguiente:

(...)

“Al respecto y en relación a la solicitud de la mencionada certificación documentada del estudio de análisis de perjuicios ocasionados a los usuarios del “Plan –Pospago Controlado USD 12 Discapacitados” por parte la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P relativo al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-008 de 1 de marzo de 2018, es necesario indicar que conforme dispone el último inciso del Artículo 130 de la LOT, la afectación a los usuarios se determina a través de una **valoración**, misma que ya ha sido ejecutada y plasmada en el informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0014, remitido al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0871- M de 3 de julio de 2018 y que se detalla de manera aclaratoria a continuación:

El señor Andrés Sebastián Moreno Villacis, Gerente General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., dentro del escrito de contestación presentado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018 admite el cometimiento de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: “4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.” y presenta un “Plan de Subsanción”, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-006159-E de 26 de marzo de 2018, y, alcance propuesto mediante Oficio No. GNRI-GREG-09-0536-2018 de 27 de abril de 2018, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-007909-E, en el cual incluye un cronograma de actividades orientado a la ejecución de compensaciones económicas a usuarios inactivos afectados en los periodos comprendidos entre los días 30 de septiembre de 2013 y 17 de mayo de 2015; y, 18 de mayo de 2015 y 8 de junio de 2017, dentro de los cuales se consideran los usuarios que mantienen otros servicios con CNT E.P. y aquellos que al momento de emisión de los documentos señalados no guardan relación alguna de servicio con la empresa, así como el planteamiento de una metodología que contempla la creación de una cuenta de compensaciones con el fin de retribuir la afectación sufrida a los usuarios que finalmente no sea posible localizar, **aspectos que constituyen una aceptación expresa de la existencia de una afectación a sus usuarios.**

Cabe señalar que en el literal b) del apartado “5. ANÁLISIS DE ATENUANTES.-”, del informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2018-0014, remitido al área jurídica de la Dirección Técnica Zonal, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2018-0871-M de 3 de julio de 2018, el cual forma parte de la “MOTIVACIÓN” de la Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-020, se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha subsanado integralmente la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2- 2018-008 de 1 de marzo de 2018, sin embargo, es necesario manifestar que dicha determinación ha sido emitida a pesar de la



existencia de 31 clientes, a quienes ha resultado imposible localizar y para los cuales el prestador ha creado una cuenta de compensación (valor total a subsanar \$88,02), es decir, la afectación a los mencionados usuarios persistía a la fecha de imposición de la sanción determinada en la mencionada Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-020.”

En el caso, sin perjuicio de la creación de una cuenta de compensación, NO se ha verificado en el expediente que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, haya efectuado la devolución efectiva de los valores indebidamente cobrados a todos los usuarios afectados. Por tal consideración, es posible concluir que la afectación persiste para un grupo de clientes.

Agravante 3.

El carácter continuado de la conducta infractora.

No obra del expediente que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. incurra en esta agravante.

CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIÓN

Del análisis realizado se puede concluir:

1. La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ha incurrido en el cometimiento de la infracción tipificada en el artículo 118 numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
2. Existen 86 clientes a los cuales NO se ha efectuado la devolución de los valores indebidamente cobrados por tanto no se ha subsanado de forma íntegra la infracción. La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP se ha beneficiado de este particular.

Por las razones expuestas, se recomienda al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en uso de sus atribuciones NIEGUE el recurso de Apelación interpuesto por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. y ratifique la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 de 17 de julio de 2018, emitida por la Coordinación Zonal 2.”

IV. RESOLUCIÓN

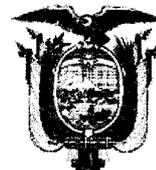
Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículos 226 de la Constitución de la República, 147 y 148 número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución No. No. 06-06-ARCOTEL-2018 de 30 de agosto de 2018, el suscrito Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones,

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2018-00126 de 14 de diciembre de 2018.

Artículo 2.- NEGAR el recurso de apelación interpuesto por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES E.P., a través de documento No, ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018 en consecuencia ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 de 05 de julio de 2018.

Artículo 3.- DISPONER el archivo del recurso de apelación interpuesto por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES E.P., a través de documento No, ARCOTEL-DEDA-2018-014204-E de 07 de agosto de 2018 en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-020 de 05 de julio de 2018.



Artículo 4.- DISPONER que la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones notifique el contenido de este acto administrativo la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la ciudad de Quito, Av. Amazonas No. 36-49 Y Corea, Edificio Vivaldi Sexto Piso; a la Coordinación General Jurídica; a la Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Control; Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones; 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 **17 DIO 2018**

Ing. Edwin Almeida Rodríguez

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO:
 Raisa Natalia Vaca Villamar Analista de Impugnaciones 1	 Mgs. Shewla Quena Flores DIRECTORA DE IMPUGNACIONES	 Abg. Edgar Flores Pasquel COORDINADOR GENERAL JURÍDICO