

## RESOLUCIÓN ARCOTEL -2015-030018

**POR LA QUE, LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL, DECLARA QUE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, HA INCURRIDO EN UNA INFRACCIÓN ESTABLECIDA EN EL ART. 28, LETRA h) DE LA LEY ESPECIAL DE TELECOMUNICACIONES REFORMADA, AL INCUMPLIR LO DISPUESTO EN EL ART. 23, NÚMERO 23.3 DE LAS CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES.**

### I. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANALISIS DE FORMA

#### 1.1.- ADMINISTRADO

El 1 de junio de 2011, el Estado Ecuatoriano, a través de la Ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, y previa autorización otorgada por el Ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011, emitió el título habilitante: "*Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones*" a favor de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; inscrito en el Tomo 92 a Fojas 9209 del Registro Público de Telecomunicaciones, el cual tiene vigencia indefinida. Por tanto, el administrado y sujeto pasivo dentro de este procedimiento es la Empresa Pública CNT EP.

Mediante Resolución TEL-267-11-CONATEL-2012 expedida el 15 de mayo de 2012, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó el texto de los anexos: D, Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado; E, Condiciones para la Prestación del Servicio Portador; y, F, Condiciones para la Prestación del Servicio de Valor Agregado de Internet, los mismos que dispuso agregar o incorporar como parte integrante e inseparable de las "*Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones*" conjuntamente con sus Anexos y Apéndices, para la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, de 1 de junio de 2011.

El 9 de febrero de 2015, la extinguida Superintendencia de Telecomunicaciones emitió la Boleta Única DJT-2015-0017, notificada en legal y debida forma a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP el 11 de febrero de 2015, conforme se desprende del Memorando SGN-2015-00269 de 12 de febrero de 2015 suscrito por el Secretario General.

#### 1.2.- ANTECEDENTES Y OBJETO DEL PROCEDIMIENTO

Con **Memorando DST-2014-02387 de 15 de diciembre de 2014**, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Ex - Superintendencia, remitió a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, el Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado No. ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014, que contiene el resultado del "ANÁLISIS DE FACTURAS JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2014".

En el Apartado 3 del referido Informe Técnico, se expresan, entre otras, las siguientes conclusiones:

**“(…) 3. CONCLUSIONES: (…)** **3.1 Verificación de los Artículos 7.6 y 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones**

*(…) El contenido de las facturas remitidas por la Operadora no incluye información referente a tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), ni las tarifas del Plan Tarifario al que pertenece, por lo cual no cumple con lo estipulado en el Artículo 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP.- (…)* **4. RECOMENDACIÓN: 4.1.** *En base a lo expuesto esta Dirección Nacional recomienda remitir el presente informe a la Dirección Nacional Jurídica para que en caso de considerarlo jurídicamente pertinente, inicie el procedimiento administrativo sancionador correspondiente; debido a que:*

*El contenido de las facturas remitidas por la Operadora no incluye información referente a tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), ni las tarifas del Plan Tarifario al que pertenece, por lo cual no cumple con lo estipulado en el Artículo 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP.- (…).”*

La Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones de la Ex - Superintendencia, en el Informe Jurídico No. IJT-DJT-2015-49 de 5 de febrero de 2015, analizó los aspectos jurídicos, referentes a: competencia, trámite, calificación jurídica y posible sanción del elemento fáctico, respecto de la circunstancia fáctica o hecho reportado y determinado en el Informe Técnico ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014. Ambos informes, técnico y jurídico fueron remitidos como anexos a la Boleta Única.

Este procedimiento administrativo sancionador se instruyó para determinar el cumplimiento por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en las facturas generadas en los meses de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE de 2014, de lo dispuesto en el Artículo 23 número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones otorgadas a favor de la CNT EP.

### **1.3 COMPETENCIA**

#### **1.3.1. Constitución de la República del Ecuador**

**“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.”*

#### **1.3.2. Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015**

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La referida norma, determina que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.

El artículo 125 de la norma *Ibidem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá *"sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley"*, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

El artículo 144 de la mencionada Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece las competencias de la Agencia. Entre las cuales se encuentran: "4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley." (Lo subrayado es añadido)

La Disposición Transitoria Tercera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto a los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad a la expedición de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y a la competencia de la autoridad para resolver, determina lo siguiente:

***"Tercera.- Los juzgamientos administrativos iniciados con anterioridad al momento de la promulgación de esta Ley se tramitarán por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones siguiendo los procedimientos previstos en la legislación anterior y se aplicarán las sanciones vigentes a la fecha de la comisión de la infracción"***. (Énfasis incorporado)

### 1.3.3. Resolución 002-01-ARCOTEL-2015

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, en el

artículo 1 resuelve: *“Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva 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.”*

En consecuencia, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es competente para resolver el presente procedimiento administrativo sancionador.

#### **1.4. PROCEDIMIENTO**

El artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, preceptúa: *“1. Corresponde a toda autoridad administrativa, o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 3. Solo se podrá juzgar a una persona ante un Juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento”.*

Este procedimiento fue sustanciado observando el trámite previsto en los artículos 31, 32 y 33 de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada.

El 9 de febrero de 2015, la Ex - SUPERTEL emitió la Boleta Única No. DJT-2015-0017, notificada el 11 de febrero de 2015 a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, conforme se desprende del Memorando SGN-2015-00269 de 12 de febrero de 2015, suscrito por el Secretario General de la Ex - SUPERTEL.

El señor Cesar Regalado Iglesias, en calidad de Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mediante Oficio No. 20150172 de 23 de febrero de 2015, ingresado con hoja de trámite No. 01792, en ejercicio del derecho a la defensa, contestó a la Boleta Única No. DJT-2015-0017 de 9 de febrero de 2015.

De lo expuesto, se evidencia que este procedimiento fue sustanciado observando el trámite propio previsto en la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, se ha respetado el derecho a la defensa del administrado y se han observado todas y cada una de las garantías del debido proceso contenidas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador; no se ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda incidir en el presente caso, por tanto, se declara su validez.

#### **1.5. PRESUNTO INCUMPLIMIENTO**

Del texto de la Boleta Única No. DJT-2015-0017, se determina que el presunto incumplimiento que motivó este procedimiento, es la inobservancia por parte de la Empresa Pública de lo dispuesto en el artículo 23, número 23.3 del Anexo D “Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado”, y la obligación prevista en el artículo 6, número 6.1 de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones –CNT EP.

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

**“Artículo 23.- De la retribución y facturación de los servicios prestados al abonado/cliente-usuario.- (...) 23.3 Contenido de la Factura.-** La Empresa Pública emitirá una factura, en donde conste: los tipos de servicios prestados a sus abonados/clientes-usuarios, el periodo que comprende, los cargos autorizados tales como los de interconexión y **tiempo efectivo de uso** (para los servicios finales), **las tarifas aplicables**, los impuestos aplicables, y los demás valores relacionados con la prestación de tales servicios, conforme al Ordenamiento Jurídico Vigente.” (Lo resaltado me pertenece)

De determinarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la Empresa Pública, esta podría incurrir en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones Reformada, sancionada según la gravedad de la falta, el daño producido y la reincidencia en su comisión.

## II. ANÁLISIS DE FONDO

### 2.1. BOLETA ÚNICA

El 9 de febrero de 2015, la Ex - Superintendencia emitió la Boleta Única DJT-2015-0017, notificada a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, el 11 de febrero de 2015, por cuanto la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, mediante Memorando DST-2014-2387 de 15 de diciembre de 2014, reportó a la Dirección Nacional Jurídica el hecho determinado en el Informe de Control Tarifario No. ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014, como resultado de acciones de control, según el cual, el contenido de las facturas remitidas por la Operadora correspondientes a los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, no incluye información referente a tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), ni las tarifas del Plan Tarifario al que pertenece; contrariando la obligación de la Empresa Pública prevista en el Artículo 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP.

### 2.2. ARGUMENTOS DE LA OPERADORA

El señor César Regalado Iglesias en calidad de Gerente General y Representante Legal de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, mediante **Oficio No. 20150172** presentado el 23 de febrero de 2015, con hoja de trámite No. **01792**, en ejercicio del derecho a la defensa contestó a la Boleta Única DJT-2015-0017 expedida el 9 de febrero de 2015, en dicho oficio, expone en lo principal, lo siguiente:

#### **“(...) IV ARGUMENTOS CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES- CNT EP**

*Del análisis realizado a la Boleta Única No. DJT-2015-0017 y sus respectivos informes adjuntos, se infiere que el supuesto incumplimiento en el que incurrió la Empresa Pública CNT EP es lo dispuesto en el artículo 23.3 del artículo 23 de las Condiciones Generales de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, por no incluir en sus facturas información referente al **tiempo efectivo de uso (para los servicios finales)** y **las tarifas aplicables en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014.***

Al respecto, debo aclarar al Organismo Técnico de Control que el cumplimiento de las obligaciones respecto del **tiempo efectivo de uso y duración de llamadas** son sinónimos, por lo cual, no es procedente manifestar que la CNT EP ha incumplido dicha disposición.

#### CONTENIDO DE LA FACTURA

El artículo 23, número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la CNT EP dispone:

*'La Empresa Pública emitirá una factura en donde conste: los tipos de servicios prestados a sus abonados/clientes-usuarios, el período que comprende, los cargos autorizados tales como interconexión y **tiempo efectivo de uso** (para los servicios finales), **las tarifas aplicables**, los impuestos aplicables, y los demás valores relacionados con la prestación de servicios, conforme el Ordenamiento Jurídico Vigente'* (El poner en negritas y subrayar me pertenece).

Mediante Resolución No. NAC-DGERCGC13-00236 del 6 de mayo de 2013, el Servicio de Rentas Internas SRI, resolvió que los sujetos pasivos deberán emitir facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito, y, notas de débito únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, de acuerdo con el siguiente calendario:

*'A partir del 01 de junio de 2014 Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. **Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC, actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada**, respectivamente.'* (lo subrayado y en negrita me pertenece).

De la transcripción ut supra y en virtud de que las facturas electrónicas según formato del Servicio de Rentas Internas (SRI) no permite incluir tarifas aplicables y la duración de las llamadas, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se encuentra implementando los enlaces necesarios mediante los cuales los abonados/clientes-usuarios podrán dirigirse directamente para conocer el detalle completo de sus facturas, incluyendo para ello los datos correspondientes a tarifas y tiempos de uso efectivo según el plan contratado; y, en el caso de facturas físicas la Empresa Pública, CNT EP, se encuentra en un proceso de verificación para la implementación de un documento anexo a la factura, para que los clientes/abonados puedan revisar a detalle el tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), las tarifas aplicables, los impuestos aplicables y los demás valores relacionados con la prestación de servicios.

Sin perjuicio de lo antes mencionado, la CNT EP al emitir sus facturas ha dado cumplimiento al incluir en sus facturas la siguiente información:

- Tipos de servicios prestados a sus abonados/clientes-usuarios
- El período que comprende
- Los cargos autorizados tales como interconexión
- Los impuestos aplicables
- Demás valores relacionados con la prestación de servicios

Cabe recalcar que en este caso la falta de cumplimiento de la obligación no fue producto de negligencia, impericia, imprudencia, culpa o dolo, atribuible a la operadora ya que existe una razón técnica y comercial, por cuanto, **no es**

**imputable a la Empresa Pública, CNT EP.**

Cabe señalar además que el inconveniente de entrega de información de facturas fue comunicado a la SUPERTEL, mediante Oficio GNRI-GREG-05-1943-2014 de 06 de octubre de 2014 emitido por la Gerencia de Asuntos Regulatorios de la CNT EP, solicitando que se acepte el cronograma de implementación propuesto por la Empresa Pública con la finalidad de llevar a cabo las actividades relativas a la inclusión del detalle de las facturas según lo dispuesto por SUPERTEL, ante lo cual la autoridad no realizó las consideraciones pertinentes.

En este contexto, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, está consciente de sus obligaciones, y por tanto presta a cumplir las disposiciones enmarcadas en la normativa constitucional, contractual, legal y reglamentaria, relacionada al sector de las Telecomunicaciones, actuando con responsabilidad, transparencia y respeto de las regulaciones expedidas por los Órganos de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, esto es del Consejo Nacional de Telecomunicaciones-CONATEL; Secretaría Nacional de Telecomunicaciones-SENATEL y Superintendencia de Telecomunicaciones-SUPERTEL.

**Inobservancias del Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL.**

Finalmente, debo referirme a las violaciones del Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL por parte del mismo Organismo Técnico de Control, transgrediendo la seguridad jurídica de mi representada, así como también las garantías de un debido proceso al iniciar dos (2) diferentes procedimientos de investigación con dos (2) boletas diferentes respecto de un mismo Informe Técnico y un mismo hecho:

El artículo 7 del prenombrado Instructivo dispone en la Etapa de Investigación en el párrafo 2do lo siguiente:

"(...) diligencias de investigación, deberá encontrarse **claramente detallado en el informe técnico**, en la forma que se establece en este Instructivo." (Las negritas me pertenecen)

Complementariamente el artículo 13 del mismo Instructivo manifiesta lo siguiente:

'(...) se podrá presentar solo un informe por operadora o prestador de servicios, **y el reporte de cada posible incumplimiento o infracción, se deberá realizar de manera individualizada** y enviar a la Dirección o Unidad Jurídica correspondiente, con la finalidad de que se realice el análisis jurídico (...)' (El subrayado y negritas me pertenece)

No obstante, según lo antes señalado, la SUPERTEL ha iniciado dos (2) procedimientos administrativos, mediante la emisión de dos (2) boletas: DJT-2015-0012 y DJT-2014(sic)-0017 ambas sustentadas en el Informe de Control Tarifario ICT-DST-2014-0114, **sin que exista reporte individualizado alguno**, considerado como indispensable en el citado Instructivo para determinar diferentes infracciones por parte de la Empresa Pública justamente para evitar que se instauren varios procedimientos por una misma causa o materia, como en este caso ha ocurrido en relación con verificación del cumplimiento y análisis de las facturas del mes de julio, agosto y septiembre de 2014.

*Sin embargo, la SUPERTEL emitió dos (2) Informes Jurídicos diferentes que corresponde a un solo acto (facturación mes julio, agosto y septiembre de 2014) (...)*

## VII PETICIÓN

*En atención al mérito favorable derivado de los argumentos y alegaciones descritas en el presente documento, solicito a Usted, de conformidad con el artículo 25 del Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL, se **abstenga de sancionar** a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, y **proceda a disponer el archivo** de la Boleta Única No. DJT-2015-0017".*

## 2.3.- PRUEBAS

- La Administración presenta como prueba de cargo en este procedimiento administrativo sancionador, el Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado No. ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014, que sustentó la Boleta Única DJT-2015-0017 de 9 de febrero de 2015, y que fuera reportado a través del Memorando DST-2014-2387 de 15 de diciembre de 2014.
- La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en su *oficio de contestación, solicita:*

### "VI PRUEBAS

- *Sírvase tener como prueba valorativa los argumentos de hecho y fundamentos de derecho expuestos en el presente documento.*
- *Sírvase tener como prueba a mi favor el proceso de implementación que está realizando la CNT EP, respecto del nuevo servicio de facturación electrónica el cual estará disponible para todos los usuarios del servicio móvil avanzado, con el fin de dar cumplimiento a la resolución No. NAC-DGERCGC13-00236 del 6 de mayo de 2013 del Servicio de Rentas Internas (SRI) y a su vez cumpliendo con lo establecido en el artículo 23 numeral 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones de la CNT EP.*
- *Sírvase tener en consideración el Oficio GNRI-GREG-05-1943-2014 de 06 de octubre de 2014, solicitando que se acepte el cronograma de implementación propuesto por la Empresa Pública, oficio que reposa en el Archivo General de la Nueva Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para lo cual solicito oficie a quien corresponda remita una fiel copia del original".*

## 2.4. MOTIVACIÓN

**PRIMERO: ARGUMENTOS TÉCNICOS.-** Con relación a los argumentos planteados por la Corporación NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en la contestación a la Boleta Única, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones en **Memorando ARCOTEL-2015-DST-C-00034 de 2 de marzo de 2015**, emitió el siguiente criterio:

### "(...) ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE CONTROL DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES

a) *Con oficio 20150172 de 23 de febrero de enero (sic) de 2015, ingresado con H.T. 01792 de la misma fecha, la CNT EP señala lo siguiente:*

"La Superintendencia de Telecomunicaciones mediante Boleta Única No. DJT-2014 - 0217 (sic), notificó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP el 11 de febrero de 2015, el inicio del procedimiento administrativo sancionador, por no incluir en sus facturas del mes de julio, agosto y septiembre de 2014 información referente al **"tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), ni las tarifas del Plan Tarifario al que pertenece**, por lo cual no cumple con lo estipulado en el Artículo 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

(...)

Al respecto, debo aclarar al Organismo Técnico de Control que el incumplimiento de las obligaciones respecto del **tiempo efectivo de uso** y **duración de llamadas** son sinónimos, por lo cual, no es procedente manifestar que la CNT EP ha incumplido dicha disposición."

Como se observa, la misma operadora menciona que este Organismo Técnico de Control hace referencia en la Boleta Única No. DJT-2015-0017 de 09 de febrero de 2015 únicamente: **tiempo efectivo de uso (para los servicios finales) y a las tarifas del Plan Tarifario al que pertenece**; por lo cual, el argumento de la operadora no guarda relación con la mencionada boleta ya que esta no hace referencia a la duración de llamadas.

Adicionalmente, la CNT EP menciona lo siguiente:

"Sin perjuicio de lo antes mencionado, la CNT EP al emitir sus facturas ha dado cumplimiento al incluir en sus facturas la siguiente información:

- Los tipos de servicios prestados a sus abonados/clientes-usuarios
- El período que comprende
- Los cargos autorizados tales como interconexión
- Los impuestos aplicables
- Y los demás valores relacionados con la prestación de servicios

Cabe recalcar que en este caso **la falta de cumplimiento de la obligación** no fue producto de negligencia, impericia, imprudencia, culpa o dolo, atribuibles a la operadora ya que existe una razón técnica y comercial" (lo resaltado me pertenece)

Al respecto, me permito mencionar que la operadora CNT EP, reconoce no haber cumplido con todas las obligaciones dispuestas en el artículo 23, número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la CNT EP.

#### b) **Facturas Electrónicas**

Por otra parte, la operadora manifiesta lo siguiente:

"Mediante Resolución No. NAC\_DGERCG13-00236 del 6 de mayo de 2013 el Servicio de Rentas Internas SRI resolvió que los sujetos pasivos deberán emitir facturas, comprobantes de retención, guías de remisión, notas de crédito, y notas de débito únicamente a través de mensajes de datos y firmados electrónicamente, de acuerdo con el siguiente calendario:

"A partir de 01 de junio de 2014 Instituciones financieras bajo el control de la Superintendencia de Bancos y Seguros, excepto mutualistas de ahorro y crédito para la vivienda y sociedades emisoras y administradoras de tarjetas de crédito. **Contribuyentes especiales que realicen, según su inscripción en el RUC,**

**actividades económicas correspondientes al sector y subsector: telecomunicaciones y televisión pagada, respectivamente.** (lo subrayado y en negrita me pertenece)

De la transcripción *ut supra*; y en virtud de que las facturas electrónicas según formato del Servicio de Rentas Internas (SRI) no permiten incluir tarifas aplicables y la duración de las llamadas, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se encuentran implementando los enlaces necesarios mediante los cuales los usuarios podrán dirigirse directamente para conocer el detalle completo de sus facturas, incluyendo para ello los datos correspondientes a tarifas y tiempos de uso efectivo según el plan contratado; y, en el caso de facturas físicas la Empresa Pública, CNT EP, se encuentra en un proceso de verificación para la implementación de un documento anexo a la factura, para que los clientes/abonados puedan revisar a detalle el tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), las tarifas aplicables, los impuestos aplicables y los demás valores relacionados con la prestación de servicios. "

En base a lo mencionado, el cumplimiento del formato establecido para la entrega de facturas por parte del SRI, no impide a la operadora CNT EP incluir un anexo en el cual se encuentre la información referente al tiempo efectivo de uso (para los servicios finales) y las tarifas aplicables; evitando el incumplimiento del artículo 23, número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones de la CNT EP.

Adicionalmente, en el oficio STL-2014-00142 de 14 de abril de 2014, se remite al SRI y operadores de STF y SMA, los puntos acordados como resultado de los talleres mantenidos con los representantes de las operadoras respecto al tema de implementación de facturas electrónica.

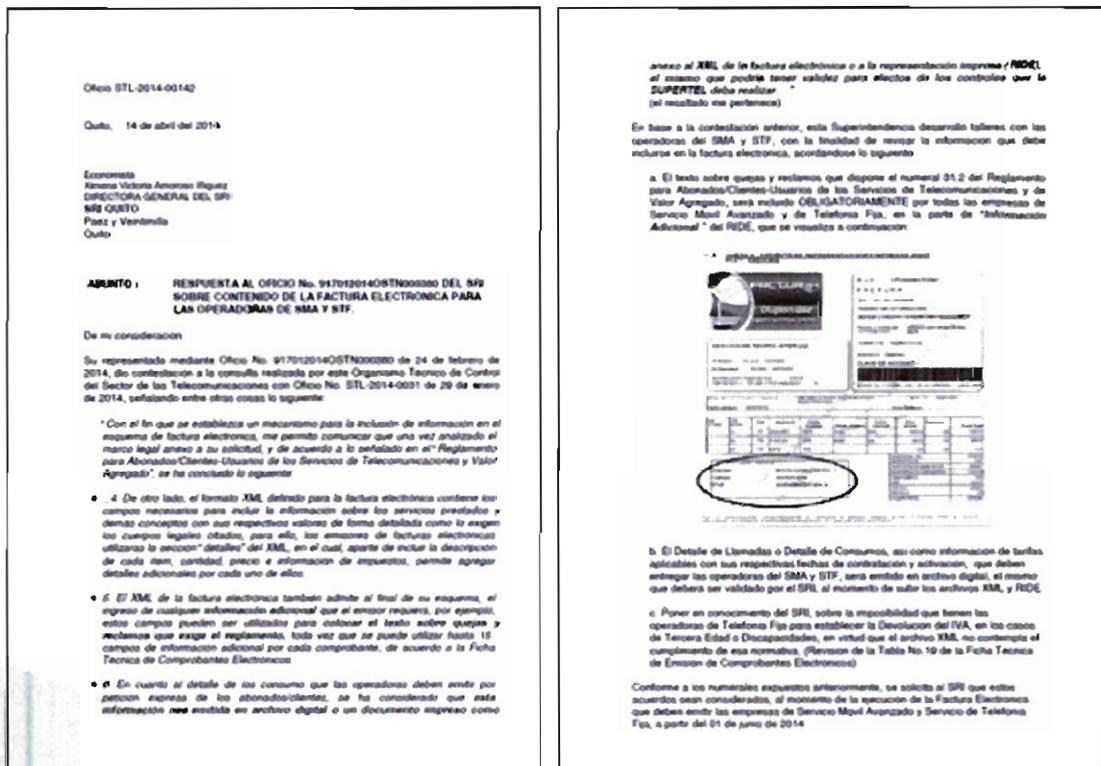


Figura 1: Oficio STL-2014-00142 de 14 de abril de 2014

00018

Respecto al anexo que a decir de la operadora se encuentra implementando para las facturas físicas, debo indicar que en la Resolución STL-2013-0237, de 8 de mayo de 2013, la Superintendencia de Telecomunicaciones resolvió lo siguiente:

*“Artículo 3.- Conceder a la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES- CNT EP. el plazo de noventa días contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación de esta resolución, a efectos de que incluya en sus facturas información referente al tiempo efectivo de uso (para los servicios finales) y las tarifas aplicables, en observación del artículo 23, número 23.3 de las Condiciones generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.”*

Como se visualiza, en la Resolución STL-2013-0237, de 8 de mayo de 2013, el Organismo de Control concedió a la CNT EP el plazo de noventa días contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de recepción de la notificación de la mencionada resolución para incluir en sus facturas el tiempo efectivo de uso y las tarifas aplicadas, tiempo que finalizó el mes de agosto de 2013; por lo que la operadora hasta el momento no ha dado cumplimiento.

**c) Oficio GNRI-GREG-05-1943-2014**

Respecto al oficio No GNRI-GREG-05-1943-2014 de 06 de octubre de 2014, mediante el cual la operadora solicitó al Organismo de Control lo siguiente:

*“(...) solicito de la manera más comedida, se tome en cuenta la propuesta de la fecha planteada por la Empresa Pública, a fin de que la Superintendencia de Telecomunicaciones a **partir del 15 de diciembre de 2014 realice las verificaciones de cumplimiento respectivo.**”*

Cabe señalar, que mediante memorando DST-2014-02046 de 27 de octubre de 2014, la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones solicitó a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones, emitir un criterio jurídico sobre la petición realizada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT.

Con Oficio ITC-2014-02357 de 28 de noviembre de 2014, la extinguida Superintendencia de Telecomunicaciones informó a la operadora CNT sobre su petición realizada mediante oficio No GNRI-GREG-05-1943-2014, señalando lo siguiente:

*“En respuesta, la Dirección Nacional Jurídica emitió el criterio jurídico No DJT-2014-031; en el cual se señala lo siguiente:*

*“(...) la petición de la Empresa Pública en Oficio No. GNRI-GREG-05-1943-2014 de 6 de octubre de 2014, para que la SUPERTEL realice a partir del 15 de diciembre de 2014, las verificaciones de cumplimiento del contenido de las facturas dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente y en la Resolución STL-2013-0237 de 08 de mayo de 2013, con fundamento en los antecedentes y normativa analizados, es criterio de esta Dirección que es improcedente que la Superintendencia de Telecomunicaciones prorrogue o modifique el plazo ordenado en la Resolución STL-2013-0237 de 08 de mayo de 2013, considerando el tiempo transcurrido desde la conclusión de dicho plazo y que el mismo se otorgó para que la Operadora incluya información específica en sus facturas, dando efectivo cumplimiento a expresas disposiciones regulatorias(...)”*

*Por lo expuesto, al no ser procedente una modificación del plazo original establecido, esta Superintendencia continuará con las verificaciones de cumplimiento de control que se encuentren enmarcadas dentro de su ámbito de control.”*

*Como se puede observar, este Organismo de Regulación y Control, si consideró la petición realizada por la CNT EP, en referencia al cronograma planteado por la Empresa*

00018

*Pública para la inclusión de información faltante en las facturas emitidas por la operadora; y, además se le informó a la operadora la no procedencia de su solicitud.*

**d) Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL**

*Adicionalmente, en el oficio 20150172 de 23 de febrero de 2015, ingresado con HT. 01792 de la misma fecha, en contestación a la Boleta Única No. DJT-2015-0017; la CNT EP manifiesta:*

*"Finalmente, debo referirme a las violaciones del Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL, por parte del mismo Organismo Técnico de Control, transgrediendo la seguridad jurídica de mi representada, así como también las garantías de un debido proceso (...)"*

*En referencia a lo anterior, corresponde a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones emitir el criterio pertinente por estar dentro del ámbito de su competencia.*

**3. CONCLUSIÓN:**

**En virtud de lo expuesto, desde el punto de vista técnico, esta Dirección Nacional considera que la operadora CNT no ha desvirtuado el cometimiento del hecho imputado en la Boleta Única No. DJT-2015-00017 de 09 de febrero de 2015.** (lo subrayado y en negrita me pertenece)

**SEGUNDO:** ARGUMENTOS JURÍDICOS.- Con relación a los argumentos planteados por la Corporación NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en la contestación a la Boleta Única, la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones en **Memorando ARCOTEL-2015-DJT-C-00011 de 9 de marzo de 2015**, emitió el siguiente criterio:

- **Inobservancia del Organismo Técnico de Control del Instructivo para el procedimiento administrativo sancionador de la SUPERTEL**

*Con relación al argumento de la CNT EP, relacionado con el inicio por parte de la Ex - SUPERTEL de dos (2) procedimientos administrativos mediante la emisión de dos (2) boletas: DJT-2015-0012 y DJT-2014(sic)-0017 ambas sustentadas en el Informe de Control Tarifario ICT-DST-2014-0114 **sin que exista reporte individualizado alguno**, se expresa que la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones elaboró el Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado No. ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014, cuyo contenido fue 'reportado' a la Dirección Nacional Jurídica de Telecomunicaciones mediante Memorando No. DST-2014-02387 de 15 de diciembre de 2014. El Informe de Control Tarifario que determina el hecho presuntamente configurativo de incumplimiento y constituye la prueba de cargo en el procedimiento administrativo sancionador. Dicho Informe Técnico, conjuntamente con el Informe Jurídico mencionado, fueron adjuntados a la Boleta Única con el fin de permitir a la Operadora el cabal y eficaz ejercicio de su derecho a la defensa, conforme expresamente se ordena en el artículo 15 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la SUPERTEL: "La Boleta Única tiene como objeto dar a conocer al presunto infractor, las pruebas de cargo y demás consideraciones jurídicas, que le permitan ejercer adecuadamente su derecho a la defensa, será elaborada por el área jurídica correspondiente, se adjuntarán obligatoriamente, copia de los informes técnico y jurídico y sus anexos." El memorando de reporte, no es un anexo de dichos informes.*

00018

Adicionalmente, previo a la emisión de la Boleta Única y su notificación, la SUPERTEL observó estrictamente el artículo 13, número 7 del Instructivo para el Procedimiento Administrativo Sancionador de la SUPERTEL, que dispone: "Cuando en una verificación técnica o inspección se controlare varias obligaciones, se podrá presentar solo un informe por operadora o prestador de servicios, y el reporte de cada posible incumplimiento o infracción, se deberá realizar de manera individualizada y enviar a la dirección o Unidad Jurídica correspondiente, con la finalidad de que se realice el análisis jurídico y de ser pertinente, se inicie un procedimiento independiente por cada uno de ellos". En la especie, la verificación técnica se encuentra determinada en el Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado No. ICT-DST-2014-0114 y el reporte individualizado consta en el Memorando DST-2014-2387.

Del análisis de la contestación esgrimida, se considera que las explicaciones y alegatos son simples argumentos, no se constituyen en pruebas que contradigan o modifiquen el hecho imputado. Como sostiene la tratadista Lucía Alarcón: "la mera invocación por el imputado de un hecho excluyente o extintivo no basta para originar la duda sobre su posible concurrencia. Por eso, alegarla en el procedimiento no es suficiente para cargar a la Administración con la verificación de su existencia...es necesario acompañar la alegación de la circunstancia eximente o extintiva de un principio de prueba suficiente que fundamente la pretensión aducida. Es decir, hay que incorporar un indicio que haga verosímil la eximente invocada por el imputado."<sup>1</sup>.-

En ese ámbito de análisis, los datos consignados por los funcionarios de la Dirección Nacional de Control de Servicios de Telecomunicaciones, son el producto del examen y procesamiento de la información relacionada con el hecho atribuido, verificaciones realizadas por servidores públicos en el ejercicio de sus funciones<sup>2</sup>, por lo que el Informe de Control Tarifario del Servicio Móvil Avanzado No. ICT-DST-2014-0114 de 8 de diciembre de 2014, prueba de cargo en este procedimiento, a más de tener el carácter de especializado goza de fuerza probatoria; para complementar lo manifestado, me permito citar la doctrina que sobre este asunto se ha generado en el Derecho Comparado, la cual señala: '...del acta de inspección... es necesario satisfacer dos requisitos para asegurar su fiabilidad. El primero se refiere a las características que debe reunir el sujeto que las realiza. Tiene que ser un órgano administrativo con competencia objetiva y expresa para ello por razón de su cargo, de carácter especializado o cualificado para desempeñar esa tarea y con absoluto desinterés personal en el asunto. El segundo requisito alude a la labor que ha de realizar el órgano que debe valorarlas', aspectos que reúne el referido informe que se constituye en prueba plena aportada por la administración, la cual no ha sido contradicha por la Expedientada, por lo que se sugiere valorarla como suficiente para desvanecer la presunción de inocencia que ampara a la Operadora.

Del pormenorizado examen de todas y cada una de las piezas procesales incorporadas al presente procedimiento administrativo sancionador, se observa que se respetaron los derechos de protección relativos al debido proceso y a la seguridad

<sup>1</sup> ALARCÓN SOTOMAYOR Lucía, El Procedimiento Administrativo Sancionador y los Derechos Fundamentales, Editorial Aranzadi, SA, Navarra, Primera Edición, 2007, pág. 399

<sup>2</sup> Art. 165 del Código de Procedimiento Civil: "Hacen fe y constituyen prueba todos los instrumentos públicos, o sea...; los asientos de los libros y otras actuaciones de los funcionarios y empleados del Estado de cualquiera otra institución del sector público; los asientos de los libros y registros parroquiales, los libros y registros de los tenientes políticos y de otras personas facultadas por las leyes..."

*jurídica; la infracción y la sanción se encuentran determinadas con anterioridad al acto, y, se ha observado a cabalidad el procedimiento de juzgamiento previsto en el ordenamiento jurídico vigente.*

*En orden al análisis expuesto, habiéndose determinado que los argumentos y pruebas de la Operadora no constituyen razones válidas para desvirtuar la existencia del hecho imputado o para eximirle de su responsabilidad en el mismo, resulta improcedente atender el pedido de la CNT EP para que este Organismo Técnico de Control se abstenga de sancionar y archive el expediente, por lo que me permito recomendar a la Máxima Autoridad, expedir resolución declarando: el incumplimiento de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de lo dispuesto en el Artículo 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones a favor de la CNT EP; conducta con la cual, la CNT incurrió en la infracción tipificada en el artículo 28, letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, que establece que constituye infracción: 'Cualquiera otra forma de incumplimiento o violación de las disposiciones legales, reglamentarias o contractuales en materia de telecomunicaciones', a la cual le correspondería una de las sanciones dispuestas en el artículo 29 ejusdem".*

### III. RESOLUCIÓN

Por el análisis que precede y en ejercicio de sus atribuciones legales, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, RESUELVE:

**Artículo 1.-** DECLARAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES no incluyó en sus facturas generadas en los meses de julio, agosto y septiembre de 2014, la información referente al tiempo efectivo de uso (para los servicios finales) ni las tarifas del Plan Tarifario al que pertenecen, incumpliendo la obligación establecida en el artículo 23 número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones; por lo cual incurrió en la infracción prevista en el artículo 28 letra h) de la Ley Especial de Telecomunicaciones, Reformada.

**Artículo 2.-** IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, la sanción pecuniaria prevista en el artículo 29 letra b) de la Ley ibídem, por el valor equivalente a Cincuenta Salarios Mínimos Vitales Generales, esto es, US\$ 200,00 (DOSCIENTOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA 00/100); valor que deberá ser cancelado en la Tesorería de la Superintendencia de Telecomunicaciones, en un plazo máximo de 30 días calendario contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha en que reciba la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. En caso de que por cualquier motivo no se proceda a realizar dicho pago dentro del plazo antes señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

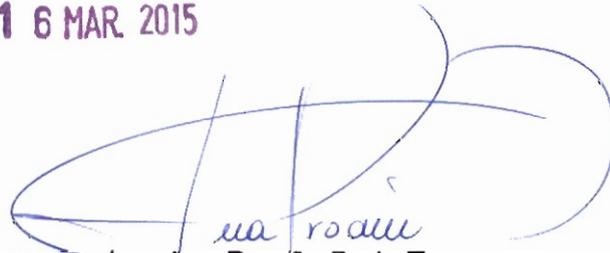
**Artículo 3.-** DISPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, que en el futuro de fiel cumplimiento a la obligación de incluir en las facturas la información referente al tiempo efectivo de uso (para los servicios finales), y las tarifas aplicables de acuerdo a lo dispuesto en el

artículo 23, número 23.3 de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones.

**Artículo 4.-** NOTIFICAR esta Resolución a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, cuyo Registro Único de Contribuyentes es el No. 1768152560001; en el domicilio señalado para el efecto en su oficio de contestación, ubicado en la Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Quinto Piso, de esta ciudad de Quito; y, a las Direcciones correspondientes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada en Quito, a **16 MAR. 2015**



Ing. Ana Proaño De la Torre  
**DIRECTORA EJECUTIVA**

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

José María Gómez de la Torre / Gustavo Guerra  
c.c.: DJT (Expediente 11-2015)