

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-005

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES -ARCOTEL-**

**ING. XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ MSc.
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2, Encargado
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2**

CONSIDERANDO:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador en base a lo siguiente

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE.-

1.1. INFORMACIÓN GENERAL.

| | |
|-----------------------------|--|
| SERVICIO CONTROLADO: | TELEFONÍA FIJA |
| RAZÓN SOCIAL: | CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP* |
| RUC: | 1768152560001* |
| NOMBRE COMERCIAL: | CNT EP |
| REPRESENTANTE LEGAL: | MARTHA ALEXANDRA MONCAYO GUERRERO* |
| DOMICILIO: | AV. AMAZONAS NO. 36-49 Y COREA, EDIFICIO VIVALDI |
| CIUDAD: | QUITO |
| PROVINCIA: | PICHINCHA |

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 27 de enero de 2020 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. TÍTULO HABILITANTE.

A través de acto administrativo emitido por el Ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL), mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011 de 19 de mayo de 2011, se otorgó a favor de la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, la Autorización para la prestación de servicios de telecomunicaciones, la cual se formalizó el 01 de junio de 2011 mediante el instrumento denominado "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES"; conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y plazos se sujetó en forma expresa en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la legislación aplicable y ordenamiento jurídico vigente.

2. LA SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA.-

2.1. DOCUMENTO A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO LOS HALLAZGOS PRELIMINARES DETECTADOS.

Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0142-M de 14 de febrero de 2019, a través del cual, la Coordinación Técnica de Control puso en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, los resultados de la actividad de control técnico relacionado con asunto "CT-STF - CNT E.P: INFORME DE ANÁLISIS A LAS TARIFAS NOTIFICADAS CON EL OFICIO No. 20180548 DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA"; sobre lo cual, manifiesta que: "(...) Una vez revisada y analizada la información, de planes notificados por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013587-E de 26 de julio de 2018, que sirvió de base para la emisión del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, y conforme las competencias atribuidas a la Coordinación Técnica de Control, así como al órgano desconcentrado de la ARCOTEL, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás actos y normas inherentes, solicito que de acuerdo a lo establecido en los artículos 185 y 186 del Código Orgánico Administrativo, se analice la pertinencia y se disponga a la función instructora de su Coordinación Zonal, el inicio del procedimiento sancionador (...)",

El Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 17 de enero de 2019, en su parte pertinente, concluye lo siguiente:

(...)

6. CONCLUSIONES:

Una vez revisada y analizada la información notificada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP del oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, y considerando el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018 "Respecto al incremento unilateral de Tarifas", se concluye, en relación a los derechos de los abonados-clientes-usuarios, que:

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales incrementando a abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas.

(...)"

2.2. FUNDAMENTO DE HECHO.

- Informe Técnico de Control Tarifario No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, en el cual, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, entre otros aspectos, y en lo principal, determina lo siguiente:

(...)

2. OBJETIVO:

Verificar que la operadora del servicio de telefonía fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., respete los derechos de los abonados-clientes-usuarios, de acuerdo a lo establecido en la LOT y el ordenamiento jurídico vigente.

(...)

1. ALCANCE:

Analizar las contestaciones realizadas por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., mediante oficios No. GNRI-2018-0554 de 13 de septiembre de 2018 y No. GNRI-GREG-03-1317-2018 de 12 de octubre de 2018, ingresados a la ARCOTEL con documentos No. ARCOTEL-DEDA-2018-016229-E de 13 de septiembre de 2018 y No. ARCOTEL-DEDA-2018-017836-E de 12 de octubre de 2018, respectivamente; que están relacionados al análisis de información de planes notificados por la operadora mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013587-E de 26 de julio de 2018.

(...)

5.4. Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018.

La Dirección de Asesoría Jurídica en contestación a la solicitud realizada con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0424-M de 27 de agosto de 2018, de: "Análisis legal respecto de la validez de la aplicación y vigencia de la notificación"; emitió lo siguiente:

"Respecto al incremento de Tarifas:

Con relación a la determinación de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece la facultad para que los prestadores de servicios establezcan libremente el precio de sus tarifas dentro del techo tarifario respectivo, respetando ciertos principios determinados en la citada Ley.

Sin perjuicio de que los prestadores de servicios tengan derecho a establecer libremente el precio de sus tarifas, tienen también la obligación de respetar las condiciones pactadas con sus abonados, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el título habilitante de la CNT EP, por tanto cualquier cambio unilateral en los contratos de prestación de servicios y que afecten los derechos de los usuarios se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor. (Lo subrayado está fuera del texto original)

Adicionalmente, se debe considerar que el cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario, constituye infracción de segunda clase aplicables a los poseedores de títulos habilitantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 118, letra b) número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo resaltado y subrayado está fuera del texto original)

Respecto al incremento de la Tarifa Mensual

Conforme lo dispuesto en el Apéndice 3 del anexo A de las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija del Título Habilitante de la CNT EP, la Tarifa Básica Mensual, debe ser definida en función de la información y el estudio técnico y económico de sustento que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP presente ante la autoridad de telecomunicaciones.

(...).

6. CONCLUSIONES:

Una vez revisada y analizada la información notificada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P del oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, y considerando el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018 "Respecto al incremento unilateral de Tarifas", se concluye, en relación a los derechos de los abonados-clientes-usuarios, que:

La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales incrementando a abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas.
(...)."

2.3. ACTO DE INICIO.

En conocimiento de los hechos reportados por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Función Instructora inició el respectivo Procedimiento Administrativo Sancionador en contra del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., de conformidad con el procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019**, a fin de investigar y comprobar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe de

Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, así como la responsabilidad del Prestador del Servicio ya referido en el incumplimiento detectado.

2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO.

En el citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033** se puso en conocimiento del concesionario del Servicio de Telefonía Fija "CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.", mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2019-0288-OF de 12 de noviembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por el señor Christian Basantes, con fecha 12 de noviembre de 2019, entre otros aspectos, el Informe Jurídico No. **ARCOTEL-CZO2-2019-090** de 08 de noviembre de 2019, referente al caso materia del procedimiento administrativo sancionador, del cual se cita lo siguiente:

"(...)

6.- ANÁLISIS JURÍDICO REFERENTE AL CASO MATERIA DEL PRESENTE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

El área jurídica de la Coordinación Zonal², establece la procedencia de emitir un Acto de Inicio del Procedimiento Sancionador, en contra de la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; para lo cual, realizó el análisis que relacionaba los hechos determinados en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-002 de 17 de enero de 2019, con las normas jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho aplicables.

*De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, **regularidad**, continuidad y calidad.*

Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápite que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio público de telecomunicaciones autorizado de forma "regular", palabra que tiene varias acepciones y que según el Diccionario de la Lengua Española regular significa ajustado y conforme a la regla, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones al ser altamente regulado, la normativa impone la obligación de ineludible cumplimiento y de observancia exacta de las reglas, porque han sido concebidas para ser respetadas y aplicadas, con el objeto de garantizar el servicio público.

En ejercicio de las referidas atribuciones legales, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, ha procedido a realizar actividades de control con el objetivo de verificar que la operadora del servicio de telefonía fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, respete los derechos de los abonados-clientes-usuarios, de acuerdo a lo establecido en la LOT, el ordenamiento jurídico vigente, y cumpla con lo establecido en sus Condiciones Generales, cuyo alcance estaba dirigido a analizar las contestaciones realizadas por la empresa pública mediante oficios No. GNRI-2018-0554 de 13 de septiembre de 2018 y No. GNRI-GREG-03-1317-2018 de 12 de octubre de 2018, ingresados a la ARCOTEL con documentos No. ARCOTEL-DEDA-2018-016229-E de 13 de septiembre de 2018 y No. ARCOTEL-DEDA-2018-017836-E de 12 de octubre de 2018, respectivamente, que están relacionados al análisis de información de planes notificados por la operadora mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-013587-E de 26 de julio de 2018, y el resultado consta en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-002 de 17 de enero de 2019.

El artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a que en la contratación de servicios se respeten sus derechos constitucionales, legales y reglamentarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de



las Telecomunicaciones; y concordantemente, el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, impone a todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones entre otras obligaciones, la de cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes, y de manera particular, respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

Además, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones regula el Régimen Tarifario de la Prestación de Servicios y prevé en su artículo 63 que los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y adicionalmente, en el artículo 65 dispone que las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pero además establece que la notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.

CRITERIO JURÍDICO No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018.

La Dirección de Asesoría Jurídica en contestación a la solicitud realizada con memorando No. ARCOTEL-CREG-2018-0424-M de 27 de agosto de 2018, de: "Análisis legal respecto de la validez de la aplicación y vigencia de la notificación", emitió lo siguiente:

"(...) Respecto al incremento de Tarifas:

Con relación a la determinación de las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece la facultad para que los prestadores de servicios establezcan libremente el precio de sus tarifas dentro del techo tarifario respectivo, respetando ciertos principios determinados en la citada Ley.

Sin perjuicio de que los prestadores de servicios tengan derecho a establecer libremente el precio de sus tarifas, tienen también la obligación de respetar las condiciones pactadas con sus abonados, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el título habilitante de la CNT E.P, por tanto cualquier cambio unilateral en los contratos de prestación de servicios y que afecten los derechos de los usuarios se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor. (Lo subrayado está fuera del texto original)

Adicionalmente, se debe considerar que el cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario, constituye infracción de segunda clase aplicables a los poseedores de títulos habilitantes, conforme a lo dispuesto en el artículo 118, letra b) número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo resaltado y subrayado está fuera del texto original)

Respecto al incremento de la Tarifa Mensual

Conforme lo dispuesto en el Apéndice 3 del anexo A de las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija del Título Habilitante de la CNT E.P, la Tarifa Básica Mensual, debe ser definida en función de la información y el estudio técnico y económico de sustento que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P presente ante la autoridad de telecomunicaciones (...).

De conformidad con el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, el hecho determinado por el área técnica consiste en que: "Una vez revisada y analizada la información notificada por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P del oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, y considerando el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018 "Respecto al incremento unilateral de Tarifas", se concluye, en relación a los derechos de los abonados-clientes-usuarios, que:

"La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales incrementando a abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas. (...)"



Por lo expuesto, de confirmarse la existencia del hecho reportado y que se encuentra determinado en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, así como la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P, que consiste en incrementar unilateralmente y cobrar tarifas superiores a las pactadas con sus abonados-clientes-usuarios antiguos, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P habría inobservado sus derechos para que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados, puesto que los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios por mandato legal se deben considerar como nulos y no tendrán ningún valor, previstos en el artículo 22, números 12 y 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, además, habría incumplido su obligación de cumplir y respetar la Ley y dichos derechos, la misma que se encuentra expresamente establecida en el artículo 24, números 3 y 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Conducta con la cual, con sustento en el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018 la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, podría haber incurrido en la **infracción de Segunda Clase**, tipificada en el Art. 118, letra b), número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en **"4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario"**; cuya sanción se encuentra prescrita en el artículo 121, número 2 de la Ley ut supra y la obtención del monto de referencia para la aplicación de la multa en el artículo 122 de la Ley en referencia.
(...).".

Una vez analizado el Procedimiento Administrativo Sancionador contenido en el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019, es menester proceder con el análisis de la norma que se aplicó al presente caso para materia objeto de control, y de ésta forma determinar la presunta responsabilidad del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé sendas obligaciones para los prestadores de servicios de telecomunicaciones, contempladas en el artículo 24, el cual consagra:

"(...) Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:
(...)

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. (...)
9. A pagar tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

(...)

11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados.

12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

(...)

17. A que se le proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable.

(...)

19. **A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.** (...)"(Lo subrayado y resaltado fuera del texto original)

"(...) Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:

- (...) **3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la**



Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...) **4.- Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.** - 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias. **28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...)** 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. (...). (Lo subrayado y resaltado me pertenece)

"(...) **Art. 63.- Regulación tarifaria.**

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)"

"(...) **Art. 65.- Notificación y vigencia.**

Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.- **La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan (...)**"

En el presente caso, el prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., ha incumplido con lo dispuesto en el Artículo 118 literal b) número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones antes citado.

De los fundamentos de hecho y de derecho, se colige que el prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase prevista en el artículo 118, literal b, numeral 4; según se desprende del Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, por cuanto "(...) **La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales, incrementando a abonados- clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas.(...)**". (Lo subrayado me pertenece).

3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ÓRGANO COMPETENTE.-

3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR.

"(...) **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 (...)**". (Lo resaltado y subrayado me pertenece)

"(...) **Artículo 83.- Son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos y las ecuatorianas, 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. (...)**". (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

"(...) **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.(...)**".

"(...) **Artículo 261.-** El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)"

"(...) **Artículo 313.-** El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, **controlar** y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- **Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley (...).**" (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

"(...) **Artículo 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, **telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.-** El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.(...)" (Lo resaltado en negrilla me pertenece)

3.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

"(...) **Artículo 116.-** **Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes. (...)"

"(...) **Art. 118.- Infracciones de segunda clase.-** (...) **b.** Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.** (...)" (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

"(...) **Artículo 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.- La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)"

"(...) **Artículo 142.- Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes (...)"

"(...) **Artículo 144.- Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) **4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, 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 resaltado en negrilla me pertenece)

3.3 REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

"(...) Artículo 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.- La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda (...)".

"(...) Artículo 81.- Organismo Competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa. (...)"

3.4. RESOLUCIONES ARCOTEL.

3.4.1. Resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, publicada en el Registro Oficial - Edición Especial No. 13, del miércoles 14 de junio de 2017.

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones-ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones constitucionales y legales resuelve EXPEDIR EL ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

"(...) Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)

Desconcentrados.- Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación". (Lo subrayado me pertenece)

"CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA

Artículo 10. Estructura Descriptiva

(...)

2. NIVEL DESCONCENTRADO

2.2. PROCESO SUSTANTIVO

2.2.1. Nivel Operativo

2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)

II. Responsable: Director/a Técnico/a Zonal.

III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)

7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Coordinación Técnica de Control (...).

3.4.2. Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019.

(...)

ARTÍCULO UNO.- Disponer que los/las Directores Técnicos Zonales, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el/la Coordinador Zonal.

ARTÍCULO DOS.- Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.

ARTÍCULO TRES.- Disponer a los/las Directores Técnicos Zonales, designen el/la servidor/a público responsable del cumplimiento de la función instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, el servidor público designado, deberá emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de las actuaciones previas a la emisión de la resolución del procedimiento administrativo sancionador.

ARTÍCULO CUATRO.- En los casos en los cuales el presunto incumplimiento que amerite el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, se cometa en más de una jurisdicción de las Coordinaciones Zonales, según la distribución territorial de la ARCOTEL, estos serán ejecutados por la Coordinación Zonal 2.

(...)

3.5. PROCEDIMIENTO.

Este procedimiento sancionador se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 248 al 260 del Código Orgánico Administrativo y respetando las garantías básicas del debido proceso en el ámbito administrativo consagradas en artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letras a), c) y h) de la Ley Suprema, que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4.- LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.-

4.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO.

El Prestador del Servicio de Telefonía Fija, "CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT E.P.", mediante ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E, de 26 de noviembre de 2019, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, debidamente notificado con oficio No. ARCOTEL-CZO2-2019-0288-OF de 12 de noviembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por el señor Christian Basantes, con fecha 12 de noviembre de 2019, hecho cierto que consta de la prueba de notificación emitida

por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, conforme se desprende del Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1757-M de 14 de noviembre de 2019.

De la contestación que fuere recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones por parte de la Operadora CNT EP, en lo principal manifiesta en la **página 4**:

"(...)

1.1. TÍTULO HABILITANTE DE LA CNT E.P.- TARIFA BÁSICA

Con fecha 01 de junio de 2011 se suscribe a favor de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP las "Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones", en donde se señala que:

"Art 13.- (...) 13.2 Régimen tarifario.- Las tarifas de los servicios contemplados en el presente instrumento cumplirán con los principios de equidad en el trato con los clientes/abonados o usuarios. La Empresa Pública puede establecer o modificar libremente las tarifas de los servicios contemplados en el presente instrumento que presta a sus usuarios, de acuerdo al Ordenamiento Jurídico Vigente.

Los procedimientos para la aplicación del régimen tarifario (fijación, modificación y ajustes) se sujetarán a lo establecido en el Ordenamiento Jurídico Vigente y normas que para el efecto emita el CONATEL, sí como los anexos correspondientes del presente instrumento"

(...)"

ANÁLISIS.-

Respecto de lo arriba citado por la Empresa Pública CNT E.P., ésta no se refiere a la validez y por ende aplicación en cuanto a establecer o modificar las tarifas de los servicios contemplados en el Título Habilitante otorgado a la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT-E.P. En este sentido, el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que "Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley. (...)"; De otro lado el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en relación a los derechos de los abonados, clientes y usuarios, numerales 12 y 19 dispone: "(...) Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...) **12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales**, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe o publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; **19. A que se mantengan las condiciones de prestación de los servicios contratados; los cambios unilaterales en los contratos de prestación de servicios, se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor.**". El artículo 24 de la Ley ibídem señala como obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones (...) **4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en ésta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.**"; el artículo 63 de la misma Ley manifiesta: "Regulación tarifaria.- Los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (...); el artículo 65 de la Ley ídem dispone: "(...) Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. **La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan**". (Lo subrayado me corresponde).

De las disposiciones constitucionales y legales citadas, del informe técnico IT-CCDS-CT-2019-002, génesis de la apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-

AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019, se colige que la Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., incrementó la tarifa minuto local (\$0.01 - \$0.02), al mismo valor de la tarifa minuto nacional, **por lo que se estaría cobrando tarifas superiores a las pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, a partir del 14 de agosto de 2018**; e igual manera existió un evidente incremento de la tarifa en la pensión básica mensual (\$6.20 - \$7.99), por lo que se estaría cobrando tarifas superiores a las pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, a partir del 14 de agosto de 2018; y con ello se estará violentando lo dispuesto en los numerales 12 y 19 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (El énfasis y subrayado me pertenece)

En este mismo sentido la Dirección de Asesoría Jurídica emitió al respecto un criterio jurídico respecto de la validez, aplicación y vigencia de la notificación a la que hace referencia la Empresa Pública, en el cual entre otros aspectos se anota:

"(...) Sin perjuicio de que los prestadores de servicios tengan derecho a establecer libremente el precio de sus tarifas, tienen también la obligación de respetar las condiciones pactadas con sus abonados conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante de la CNT EP, por tanto cualquier cambio unilateral en los contratos de prestación de servicios y que afecten los derechos de los usuarios se considerarán como nulos y no tendrán ningún valor." (...) (El subrayado está fuera del texto original).

Es así que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0919-OF de 26 de septiembre de 2018, en virtud de la vulneración de los preceptos legales antes citados dispuso a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones:

"(...) en función de las competencias que atribuyen a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y mientras ARCOTEL realiza el análisis respectivo, considerando los preceptos generales del Régimen Tarifario de la Prestación de Servicios establecidos legalmente; a efectos de evitar una posible afectación a derechos de los consumidores, intima a su representada el retiro temporal de las tarifas notificadas mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, que aplica a los planes "Llamadas Locales y Nacionales", "Telefonía Hogar Cobre", "Telefonía Fija GPON", "Telefonía Hogar Insular", "Telefonía Sector Público" y la promoción "Llamadas Ilimitadas", acción que deberá ejecutarse en un término máximo de diez (10) días, contados a partir del día siguiente a la notificación del presente documento. Realizada que sea esta acción se servirán informar respecto de las acciones tomadas a este despacho. (...)" (El subrayado está fuera del texto original).

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., con oficio No. GNRI-GREG-03-1317-2018 de 12 de octubre de 2018, dando contestación al oficio que antecede, puso en conocimiento de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, las acciones internas adoptadas por la Empresa Pública, como fue la suspensión temporal de la tarifa básica mensual, promoción de llamadas ilimitadas, publicación en prensa escrita, publicación en página web, scripts comerciales y preguntas frecuentes, conforme se desprende del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, que señala lo siguiente:

"(...)

5.7. Análisis de la información remitida por la CNT EP. Mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1317-2018 de 12 de octubre de 2018.

"(...)

Suspensión Temporal de aplicación de tarifas

*La operadora indicó que una vez recibido el oficio de la ARCOTEL el 28 de septiembre de 2018, procedió a suspender a partir del 01 de octubre de 2018, la comercialización de la oferta notificada con oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, que estuvo vigente desde el 14 de agosto de 2018. **No obstante, a los abonados-clientes-usuarios antiguos se les cobro tarifas superiores a las pactadas desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018; modificándoles las condiciones de los servicios contratados originalmente**". (El énfasis y subrayado me pertenece).*

(...)"

- En la contestación de la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT E.P, en las páginas 13, y 14 manifiesta:

"(...)

2.4. NOTIFICACIÓN FORMAL MODIFICACIÓN TARIFARIA

El responsable de la Fase Instructora ha motivado el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, con base al informe técnico de la Dirección Técnica de Servicios de Telecomunicaciones, cuyo alcance se limitó a la transcripción de unas pocas comunicaciones efectuadas por la CNT E.P:

(...)

Respecto a los oficios citados y al contenido de cada uno de ellos, se concluye que la ARCOTEL, siempre tuvo pleno conocimiento con anterioridad de las acciones a ser ejecutadas por la CNT EP en cuanto al incremento de la tarifa básica de \$ 6,20 a \$ 7,99, sin que se haya efectuado observaciones oportunas al respecto, siendo de este modo aceptaciones implícitas por el regulador dado el tiempo transcurrido. Se reitera una vez más que la aceptación implícita del regulador se complementa con el cumplimiento de la disposición establecida por el propio regulador en la Resolución N° ARCOTEL-2018-166.

(...)

El artículo 63 de la Ley mencionada establece: "Los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas siempre que no sobrepasen los techo tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones." Sobre la base de esta disposición y a lo dispuesto en la Resolución N° ARCOTEL-2018-166, la CNT E.P procedió a notificar a la ARCOTEL con el incremento de la tarifa a fin de evitar sanciones en lo posterior.

(...)"

ANÁLISIS.-

De lo manifestado por Empresa Pública Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT E.P., vendrá a su conocimiento señor Instructor que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tuvo conocimiento previo respecto de las acciones que se disponía a ejecutar en su momento la operadora sin que conforme se desprende de los documentos que forman parte del expediente administrativo sancionador, haya emitido observación o haya adoptado acción alguna, tal como lo manifiesta la operadora. Empero de lo dicho, el silencio de la administración no significaba por ende la aceptación tácita respecto del incremento de tarifas por cuanto, de acuerdo con el artículo 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, "...La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que corresponda", y este aspecto puntual es el que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., desconoce u omite hacer énfasis en su escrito de contestación al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador, por ende desconoce la facultad del ente de regulación y control de las telecomunicaciones su potestad de aceptar o no el incremento de tarifas.

- En la contestación de la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT E.P CNT E.P, en las páginas 14, 15, 16, 17, y 18 manifiesta:

"(...)

2.5. CONTRATOS DE ADHESIÓN SERVICIOS FIJOS -2019

Con relación a la supuesta vulneración de los derechos de los usuarios que señala la ARCOTEL en el Procedimiento Administrativo Sancionatorio N° ARCOTEL-CZO2-AI-2019-0033, es pertinente confirmar que no existe tal vulneración de derechos y tampoco modificación unilateral

de tarifas pactadas con los usuarios, por cuanto la misma ARCOTEL, Resolución No. 434-15-CONATEL-2009 de fecha 08 de diciembre de 2009, aprobó lo siguiente:

"... En caso de que CNT EP requiera modificar o reajustar el precio de los servicios contratados notificará por escrito, incluyendo de ser el caso, cualquier medio de comunicación masiva al CLIENTE o ABONADO, con por lo menos treinta días (30) calendario de anticipación a la modificación o reajuste correspondiente. En caso de que el CLIENTE o ABONADO, no esté de acuerdo con la modificación o reajuste del aumento del precio de los servicios, éste podrá dar por terminado el Contrato o podrá modificar las condiciones de o los servicios que recibe. Si transcurridos diez (10) días calendarios posteriores a la notificación con el cambio de condiciones, el CLIENTE no emitiera objeción alguna por escrito, y por el contrario existiere continuidad en la utilización de los servicios, constituirá aceptación del reajuste del precio. Al precio establecido en la Solicitud de Servicios se le agregarán los impuestos que por ley corresponda." (Lo resaltado me pertenece)

(...)

2.6. NOTIFICACIÓN A LOS ABONADOS SOBRE NUEVA TARIFA

De lo descrito en los párrafos anteriores, es importante mencionar que la operadora pública efectuó la notificación a los abonados-clientes/usuarios del cambio en las tarifas del servicio de telefonía fija, cumpliendo las disposiciones regulatorias contenidas en la Resolución N° ARCOTEL-2018-166, para lo cual se detalla:

- En cumplimiento estricto del procedimiento establecido en el Contrato de Adhesión, el cual fue debidamente aprobado por el ex CONATEL mediante Resolución No. 434-15-CONATEL-2009 del 8 de diciembre de 2009, y debidamente aceptado por el abonado, y de acuerdo a la estrategia de comunicación notificada a la ARCOTEL el 10 de mayo de 2018 mediante oficio 20180315; la empresa pública notificó por escrito a través de un medio de comunicación masivo al CLIENTE o ABONADO, el 13 de julio de 2018 publicación en el diario EL TELÉGRAFO para Ecuador Continental y el 14 de julio de 2018 publicación en el diario EL COMERCIO para Galápagos, evidenciando así que, no se ha vulnerado ningún derecho hacia los abonados-clientes/usuarios en poner en conocimiento las actuaciones legales de la CNT EP.
- El incremento de tarifas del servicio de telefonía fija se ha efectuado por parte de la CNT EP teniendo en cuenta la facultad que le otorga lo señalado en el Apéndice 3 del Anexo A Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija de las Condiciones Generales para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, ya que en el mencionado cuerpo legal, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones - CONATEL autorizó a la Empresa Pública la comercialización de planes sin sobrepasar los techos tarifarios (pliegos tarifarios), para lo cual el artículo 11.1 del Anexo A, señala lo siguiente: "...la Empresa Pública puede establecer o **modificar libremente las tarifas** de los servicios de telecomunicaciones que preste..." Es decir, los prestadores de servicios de telecomunicaciones pueden fijar o **modificar las tarifas libremente**, siempre que se respeten los techos tarifarios definidos por el ente regulador y de control.

(...)

- Se aplicaron las tarifas a los clientes antiguos y nuevos, como es de su conocimiento, en los contratos de adhesión de la CNT EP consta en la cláusula tercera, la facultad de la Empresa Pública para modificar o reajustar el precio de los servicios contratados de acuerdo al procedimiento establecido para el efecto en la citada cláusula. Por tal razón, la CNT EP se acogió a dicho procedimiento y notificó a través de un medio de comunicación masiva por escrito, con 30 días calendario de anticipación a la modificación y reajuste de los planes en mención.

(...)

- Las acciones ejecutadas por la empresa pública, no se contraponen con lo dispuesto en el artículo 22 numeral 12 y 19 de la LOT, tal como lo argumenta la ARCOTEL en el informe técnico IT-CCDS-CT-2019-002, toda vez la CNT EP con la nueva oferta aplicada desde el 14 de agosto de 2018 y disposiciones similares de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor,

mantiene las condiciones de la prestación del servicio de telefonía fija contratadas; y, sin que se haya realizado cambios unilaterales a las condiciones de la prestación del servicio, más aún cuando el abonado de manera expresa aceptó la posibilidad de reajuste o modificación tarifaria, ya que las mismas responden a un pacto de las partes, debiendo cumplir para tal efecto únicamente con la notificación al usuario a través de un medio masivo como es la prensa escrita, dentro del plazo de 30 días establecidos en el mismo contrato; y en caso de existir alguna objeción al respecto, el usuario está en su derecho de cancelar el servicio.

2.7. ANÁLISIS DE ARCOTEL SOBRE CONTRATO DE ADHESIÓN

Como se ha mencionado en los párrafos anteriores, el procedimiento administrativo sancionador N° ARCOTEL-CZO2-AI-2019-0033 carece totalmente de una revisión y análisis profundo sobre el contrato de adhesión que posee la CNT E.P, específicamente a la Cláusula Tercera; para lo cual, la ARCOTEL no consideró que, el propio Organismo de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (EX -CONATEL) aprobó mediante la Resolución No. 434-15-CONATEL-2009 del 8 de diciembre de 2009 el derecho de la operadora pública para efectuar el cambio de tarifas; es decir, que dentro del informe técnico N° IT-CCDS-CT-2019-002, el regulador, se limita solamente a mencionar que la CNT E.P incrementó las tarifas del servicio de telefonía fija arbitrariamente.

2.8. ANÁLISIS SOBRE INCREMENTO UNILATERAL DE TARIFAS ASEVERADO POR LA ARCOTEL EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONATORIO

(...)

El incremento tarifario efectuado por la CNT E.P está motivado legalmente por la misma normativa emitida por el regulador, es decir:

- *Por la Resolución No. ARCOTEL-2018-166 que establece el justo derecho de la CNT E.P para efectuar acciones sobre el déficit de acceso, esto es el **INCREMENTO TARIFARIO**.*
- *Por a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (art. 63), y a su título habilitante, por los cuales, la CNT E.P queda facultada para la modificación (incremento) de la tarifa del servicio de telefonía fija, ya que puede establecer libremente las tarifas de los servicios de telecomunicaciones.*
- *Por el contrato de adhesión, cuya cláusula tercera fue debidamente aprobada por la ARCOTEL en el año 2009 y ratificada por el regulador en noviembre de 2019.*

(...)"

ANÁLISIS.-

De lo manifestado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en los numerales ya descritos, se debe precisar lo siguiente:

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones pretende hacer ver al Regulador, que a raíz de la expedición de la Resolución No. ARCOTEL-2018-0166, comprendía per se una modificación tarifaria cuando no es así, debido a que en la misma, se señala con claridad la obligación del operador de la presentación de un estudio técnico-económico que sirva como sustento a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para regular el mercado y que la empresa diseñe lo que ella mismo denomina como estrategias comerciales; en efecto y en atención a la razón de ser de la Resolución antes referida es la misma CNT E.P., quien mediante Oficio No. 20180315 de 10 de mayo de 2018, presentó a la ARCOTEL su estudio técnico-económico, sin que por ello signifique que el ente Regulador tendría la obligación de acoger en todo o en parte lo detallado en dicho informe, como tampoco por la sola presentación de éste, deba entenderse por parte de CNT E.P., la autorización del informe presentado por parte de la ARCOTEL.

Se de precisar, que la génesis del Informe Técnico, motivo por el cual la Función Instructora dispuso el Acto de Inico del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, no tuvo como objetivo verificar el cumplimiento de la Resolución ARCOTEL-2018-166, como tampoco cuestiona el derecho de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones a la modificación o incrementos de las tarifas, sino verificar que: **"...la operadora del servicio de telefonía fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., respete los derechos de los abonados-clientes-usuarios, de acuerdo a lo establecido en la LOT y el ordenamiento jurídico vigente"**; y de allí el análisis que, las modificaciones tarifarias realizadas por la operadora notificadas con fecha 25 de julio de 2018, **al no establecerse un momento procesal o instancia en la que la ARCOTEL,** deba expresar su voluntad administrativa, es decir pronunciarse sobre lo notificado por la operadora, signifique de ninguna manera que, las mismas hayan sido aceptadas implícitamente, y menos aún que el no haberse pronunciado la administración, signifique entonces una autorización de hecho. De ello se colige entonces que, al haberse incrementado unilateralmente las tarifas de los planes residenciales, a los abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual desde el 14 de agosto al 30 de septiembre de 2018, se habrían vulnerado los derechos de los abonados-clientes-usuarios al cobrar tarifas por encima de las pactadas, inobservando además lo dispuesto en el artículo 65 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De otro lado, más allá de las comunicaciones cursadas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y aún cuando hubiere existido una "intercomunicación", y que como efectivamente afirma la operadora "...es deber Constitucional de la ARCOTEL en ejercicio de potestad y control revisar las tarifas notificadas por los prestadores de los servicios de telecomunicaciones y de no estar de acuerdo indicar su modificación o extinción...", y al no haber ocurrido este escenario la operadora concluye a su entender que existió plena autorización para la aplicación del incremento tarifario, es necesario puntualizar que como ha quedado ya señalado y que desconoce la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., **no observa que el régimen tarifario de la prestación de servicios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y de su Reglamento General no establece una instancia en la que la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones deba aprobar o pronunciarse sobre las notificaciones tarifarias,** por tanto lo aseverado por la CNT E.P., no solo es contrario a derecho, y presupuestos fácticos, sino que además el fijar libremente las tarifas sin respetar las condiciones previamente pactadas con sus usuarios, con apego estricto a lo establecido en sus contratos de adhesión, vulnera de manera inequívoca lo dispuesto en el artículo 22 numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, aún más se trataría de un comportamiento abusivo de la operadora al fijar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.

Reafirmando lo dicho, el Título Habilitante de CNT E.P denominado "CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES", en su artículo 7 "Régimen de usuarios", numeral 7.4 "Modificaciones al modelo de contrato de adhesión", manifiesta: "Los abonados/clientes – usuarios tiene derecho a que los términos de los contratos de adhesión de servicios **no sean modificados unilateralmente por la empresa pública. Para la modificación se requerirá de la autorización expresa del cliente / abonado por cualquier motivo.**". De lo aquí citado, conforme se desprende del expediente administrativo sancionador, no resiste análisis alguno respecto de la voluntad que goza el abonado-cliente-usuario en cuanto a que se respeten los términos de los contratos de adhesión suscritos, y que éstos no puedan ni deban ser modificados unilateralmente, como hubiere sucedido.

- En la contestación de la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, en las páginas 20, y 23, manifiesta:

"(...)

4.- ANÁLISIS DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033

"(...)

Por otra parte, al haberse retirado y dejado sin efecto las tarifas notificadas con oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, la CNT EP no ha incurrido en ninguna infracción en función de la disposición dada por la propia ARCOTEL, al disponer la suspensión de la tarifa de los \$ 7,99.

(...)

Finalmente, se resalta que la ARCOTEL dentro del Procedimiento Administrativo Sancionatorio, se ha limitado a efectuar mención de algunos documentos, sin que exista un análisis profundo de los mismos, haciendo que dicho procedimiento sea carente de motivación, que conlleva a una nulidad de todo lo actuado y consecuentemente a una falta de seguridad jurídica para el administrado.

(...)"

ANÁLISIS.-

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones alega que al haberse retirado y dejado sin efecto las tarifas notificadas con oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, en razón de la disposición dada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante oficio No. ARCOTEL-CCON-2018-0919-OF de 26 de septiembre de 2018, no habría causado un perjuicio a los abonados-clientes-usuarios, sin embargo, conforme se desprende del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, la CNT E.P., "(...) no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante en virtud a que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales, incremento a abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas (...)"

Respecto al argumento desarrollado a fojas 23 y (24 reverso), en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019, así como del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-090 de 08 de noviembre de 2019, en el ordinal 4 "FUNDAMENTOS DE DERECHO", se cita textualmente, entre otros fundamentos, "el presunto incumplimiento", el mismo que se encuentra descrito en el artículo 24, número 3, 4, 5 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) **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 derive tal carácter, los siguientes: (...) **3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.; 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias; 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...)"**

De igual manera el Artículo 63 "Regulación tarifaria" dispone que los prestadores de servicios de telecomunicaciones podrán fijar libremente sus tarifas, siempre que no sobrepasen los techos tarifarios definidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones; y, 65 de la Ley ibídem manifiesta de manera expresa que: "(...) La notificación de las tarifas no implica aceptación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan", en el caso que nos ocupa, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no habría respetado las condiciones pactadas con sus abonados-clientes-usuarios, conforme lo dispone la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su título habilitante procediendo a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales, a usuarios antiguos de igual manera lo habría hecho con la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual, cobrando desde el 14 de agosto al 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas. Adicionalmente tanto en el Acto de Inicio e Informe Jurídico, se encuentra perfectamente determinada la presunta infracción, que consiste en la **Infracción de Segunda Clase** tipificada en el artículo 118, letra b), número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que textualmente dice: Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de

la presente Ley, las siguientes: (...) **"4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario"**.

Por último, es preciso mencionar que en el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-090, de 08 de noviembre de 2019, previo a concluir manifiesta que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, habría inobservado lo dispuesto en el artículo 22 numerales 12 y 19, y habría incumplido con su obligación de cumplir y respetar la Ley y dichos derechos, la misma que se encuentra expresamente establecida en el artículo 24, numerales 3 y 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, conducta, con la cual, con sustento en el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2018-137 de 25 de septiembre de 2018, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, podría haber incurrido en una infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b) número 4 ya citados, cuya sanción se encuentra prescrita en el artículo 121 numeral 2 de la Ley ut supra.

- En la contestación de la Operadora Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P en las páginas, 24, 25, 26, y 27 de su oficio de contestación, la CNT E.P señala:

"(...)

4.2. PRINCIPIO PRO ACTIONE O PRO ADMINISTRADO

En razón de que no existe una regla clara para la aplicabilidad de las prescripciones de las infracciones contenidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, con relación al Código Orgánico Administrativo, tanto la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 como el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, deben aplicar para la CNT E.P el principio pro-actione o pro-administrado.

(...)

Al existir el problema jurídico entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico Administrativo respecto a la prescripción de imposición se genera una duda razonable, la misma que por principio pro-administrado debe ser aplicada a favor de la CNT E.P, por no existir una definición clara en la normativa en cuanto a la prescripción de las infracciones conforme se ha indicado anteriormente y por tanto el Procedimiento Administrativo Sancionatorio debe declararse nulo y archivarse sin más trámite.

(...)

*Sobre lo expuesto por la Procuraduría General del Estado, y respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 iniciado por la Función Instructora Zonal 2, **NO EXISTE** una seguridad jurídica en la pretensión de la aplicación de la infracción contemplada en el artículo 118 literal b), numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, toda vez que debe existir un respeto por la Constitución y las normas y aún más si es evidente cuando ha prescrito la infracción.*

(...)"

ANÁLISIS.-

En cuanto a la aplicación de las infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se tiene que la Procuraduría General del Estado mediante el oficio No. 00597 de 12 de septiembre de 2018, emitió su criterio en respuesta al oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0286-OF de 23 de agosto de 2018, mediante el cual se realizó la siguiente consulta:

"(...) ¿Si los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones hablan de infracciones de Primera, Segunda, Tercera y Cuarta clase y la prescripción extintiva de la facultad sancionadora prevista en el artículo 245 del Código Orgánico Administrativo - COA aplica a infracciones Leves, Graves y Muy Graves, la aplicación de la figura legal de prescripción prevista en el artículo 245 del Código Orgánico Administrativo en los proceso (sic) administrativos sancionadores tramitados en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, debería ser aplicada por la Autoridad de Telecomunicaciones, estableciendo ARCOTEL una equivalencia entre las infracciones de la LOT (Primera, Segunda, Tercera y Cuarta clase) y las infracciones del COA (Leves,



Graves y Muy Graves); o si, para el caso concreto de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones la prescripción simplemente no existe en virtud de la derogatoria expresa del artículo 135 de la mencionada Ley. (...)"

En este sentido, la respuesta de la Procuraduría General del Estado fue:

"(...) Del análisis jurídico efectuado se observa que, existe falta de armonía entre los artículos 117, 118, 119, (sic.) y 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que tipifican infracciones administrativas de primera, segunda, tercera y cuarta clase con sus correspondientes sanciones, por una parte; y, por otra el artículo 245 del COA que, al reglar la prescripción del ejercicio de la potestad administrativa sancionadora establece plazos distintos según se trate de infracciones leves, graves o muy graves.

Es pertinente considerar adicionalmente que, la infracción administrativa y la correspondiente sanción, son elementos que integran la tipificación en la forma prevista por el artículo 29 del COA, cuyo inciso final prohíbe en esta materia la aplicación analógica y la interpretación extensiva. (Lo subrayado y marcado me pertenece)

En atención a los términos de la consulta se concluye que, de conformidad con la Disposición Transitoria Novena del Código Orgánico Administrativo, compete a la Asamblea Nacional armonizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, que permita subsanar cualquier falta de armonía normativa con otras leyes específicas que prevean la tipificación de sanciones para efectos de la aplicación de los plazos de prescripción establecidos en el artículo 245 del COA, en concordancia con lo previsto en su artículo 29.(...)"

Sobre lo expuesto por la Procuraduría General del Estado y, respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-033, iniciado por la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, respecto de que no existe seguridad jurídica en la aplicación de la presunta infracción contemplada en el artículo 118 literal b), numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, toda vez debe existir un respeto por la Constitución y las normas jurídicas.

Es necesario puntualizar que el propio Procurador General del Estado en el texto del Oficio No. 00597 de 12 de septiembre de 2018, menciona que al oficio No. ARCOTEL-2018-0286-OF de 23 de agosto de 2018, se acompaña el criterio jurídico institucional No. ARCOTEL-CJUR-2018-0004 de 2 de julio de 2018, suscrito por el Coordinador General Jurídico de la ARCOTEL, que contiene el análisis jurídico sobre el tema materia de consulta. Adicionalmente, el Procurador expresa que:

"(...) De los antecedentes expuestos se aprecia que, su nueva consulta trata sobre la aplicación del artículo 245 del Código Orgánico Administrativo, (...). El artículo 245 del Código Orgánico Administrativo, (en adelante COA), sobre cuya aplicación trata la consulta, establece tres distintos plazos de prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora; según se trate infracciones leves, graves o muy graves, respectivamente, como se aprecia de su tenor: (...) En relación al artículo 245 del COA, el Coordinador General Jurídico de la entidad consultante manifiesta que: "(...) se debe considerar que el citado artículo 245 desarrolla tres puntos para aplicar la prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora, basados en clases de infracciones, leves, graves y muy graves, lo cual difiere con el desarrollo de las infracciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (...)" Cita los artículos 117, 118, 119 y 120 de esa Ley Orgánica (...)" que establecen la clasificación de las infracciones específicas en materia de telecomunicaciones; y sobre dicha base concluye lo siguiente:

En orden a los antecedentes y análisis expuestos, es criterio de la Coordinación General que la prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora prevista en el artículo 245 del Código Orgánico Administrativo COA, no aplica a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en consideración a que las infracciones previstas en los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones son tipificadas como Primera Clase, Segunda Clase, Tercera Clase y Cuarta Clase y no como leves, graves y muy graves; sin embargo, al haberse derogado de manera expresa el artículo 135 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, quedaría en un vacío el tiempo de prescripción de estas 4 clases de infracciones (...)"

En relación a la petición de la CNT E.P., en el sentido de que al existir una duda en la aplicación de las sanciones entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico



Administrativo, se deberá aplicar el INDUBIO PRO-ADMINISTRADO en su favor, se expresa que dicho principio se encuentra consagrado en el artículo 76 de la Constitución de la República, y dispone que: "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: (...) 5. En caso de conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho, se aplicará la menos rigurosa, aun cuando su promulgación sea posterior a la infracción. En caso de duda sobre una norma que contenga sanciones, se la aplicará en el sentido más favorable a la persona infractora."; de cuyo texto se desprende claramente que el principio invocado no se aplica al presente caso, porque no se cumplen los presupuestos constitucionales establecidos para el efecto." (Lo subrayado me pertenece).

Por otra parte, la consulta formulada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, trató sobre la aplicación del artículo 245 del Código Orgánico Administrativo, que regla la **"prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora de la administración"** al establecer tres distintos plazos de prescripción, basados en clases de infracciones leves, graves y muy graves; que difieren de la **clasificación específica** de las infracciones previstas en los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya vigencia y aplicación no se encuentra en duda. Se desprende entonces que el presente caso, **no se trata de un conflicto entre dos leyes de la misma materia que contemplen sanciones diferentes para un mismo hecho**, o peor aún de un caso de duda sobre una norma que contenga sanciones diferentes, que amerite la aplicación de una sanción más favorable al infractor. (El énfasis y subrayado me pertenece).

Con respecto a la calificación jurídica de la presunta infracción constante en el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 se indica que se ha realizado cumpliendo estrictamente el **principio de tipicidad** establecido en el Art. 29 del Código Orgánico Administrativo: "Son infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la ley.- A cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa.- Las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva", y en consecuencia, se ha observado los **principios de seguridad jurídica y confianza legítima**, garantizando de esta manera el debido proceso. (El énfasis y subrayado me pertenece).

Luego del análisis jurídico expuesto, se evidencia, que conforme el sentido y alcance del principio constitucional del debido proceso de INDUBIO PRO-ADMINISTRADO, la petición de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., que a criterio de ésta, al existir una duda en la aplicación de las sanciones entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico Administrativo, la Función Instructora debe aplicar el INDUBIO PRO-ADMINISTRADO en su favor, resulta desacertado en Derecho; por lo que se considera improcedente el pedido de la empresa pública para que el procedimiento administrativo sancionador sea **"archivado"** o se **"declare nulo"** por la supuesta ausencia de seguridad jurídica dada la falta de tipificación de la infracción, con fundamento en el artículo 226 de la Constitución.

Como ha quedado anotado, la administración no ha realizado una interpretación analógica y extensiva de las normas, puesto que se encuentran definidas con meridiana claridad y tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las infracciones y sanciones en materia de telecomunicaciones; y el pronunciamiento de la Procuraduría General del Estado señala que **compete a la Asamblea Nacional armonizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, para efectos de la aplicación de los plazos de prescripción establecidos en el artículo 245 del COA.**

4.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN.

La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, de la Coordinación Zonal 2 en aplicación de lo dispuesto en los artículos 193 y siguientes del Código Orgánico Administrativo, relativas a la prueba, dispuso de oficio mediante providencia dictada el 27 de noviembre de 2019, a las 15h00, notificada el 27 de noviembre de 2019, lo siguiente:

"(...)



ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES.- FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INSTAURADO EN CONTRA DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, CON ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 DE 12 DE NOVIEMBRE DE 2019.- PROVIDENCIA DE APERTURA DE PERIODO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS.- Quito, miércoles 27 de noviembre de 2019, a las 15h00.- En mi calidad de RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019 y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, **DISPONGO:**

PRIMERO: Incorpórese al expediente el Oficio No. GNRI-GREG-09-1494-2019 de 26 de noviembre de 2019, presentado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en contestación al Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E del 26 de noviembre de 2019, suscrito por la Abogada Ana María Hidalgo Concha en su calidad de Gerente de Regulación y delegada del Gerente General de la CNT EP.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la empresa pública CNT EP realiza su defensa presentando alegaciones técnicas y jurídicas, aporta documentos y solicita la práctica e incorporación de pruebas a su favor, y solicita que ARCOTEL se convoque a una Audiencia para poder presentar los alegatos y descargos de forma oral, **se abre el plazo de treinta (30) días para evacuación de pruebas**, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo.- **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dispone: **a)** Téngase por legitimada la comparecencia de la Gerente de Regulación y Delegada del Gerente General de la empresa pública CNT EP de acuerdo a la copia del documento que se adjunta; **b)** De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 193, 194 y 256 del Código Orgánico Administrativo, practíquense las pruebas admitidas y las que se dispongan para la acreditación de los hechos, sobre lo cual se dispone; **c)** Téngase en cuenta en lo que haga prueba a favor de la empresa pública CNT EP, las alegaciones, descargos y documentos que presenta en el oficio que se despacha, particularmente lo solicitado en el ordinal VI Pruebas, del oficio que se despacha; **d)** En relación con el pedido realizado en el último inciso del ordinal 5 Petición Concreta del escrito que se despacha, con fundamento en lo previsto en los Arts. 137 del Código Orgánico Administrativo y 151 del ERJAFE, **se señala para el día lunes 9 de diciembre de 2019, a las 10H00, para que se realice la audiencia solicitada**, en la cual, la empresa pública CNT EP, en ejercicio de su derecho a la defensa, presente sus alegatos y descargos de forma verbal, para lo cual dispondrá del tiempo de una hora. Dicha diligencia se llevará a cabo en la sala de audiencias de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, quinto piso del edificio ubicado en la Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarroel de esta ciudad de Quito; **e)** Solicítese al funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días certifique sobre si la empresa pública CNT EP con Registro Único de Contribuyentes No. 1768152560001, ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; **f)** Solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 2, la información económica de los ingresos totales de la empresa pública CNT EP con Registro Único de Contribuyentes No. 1768152560001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Telefonía Fija; **g)** Solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Unidad Administrativa competente y dentro del término de diez (10) días remita un informe sobre si la empresa pública CNT EP, se ha beneficiado económicamente por el hecho atribuido en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador.- **CUARTO:** Téngase en cuenta la autorización que se realiza a los abogados defensores así como el domicilio señalado para recibir sus notificaciones.- **QUINTO:** Notifíquese a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en sus oficinas ubicadas en la Av. Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, en la ciudad de Quito, señalado expresamente para el efecto en la contestación que se provee. **SEXTO:** Notifíquese además a las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, las cuales deberán pronunciarse a través de los informes correspondientes, sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por la empresa pública CNT EP, los mismos que aportarán elementos de opinión o juicio para la formación de la voluntad administrativa, además deberán realizar un análisis de atenuantes y agravantes referentes al presente Procedimiento Administrativo Sancionador.- Se encarga efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**

(...)"



4.3. DOCUMENTOS QUE CONSTAN DEL EXPEDIENTE Y DILIGENCIAS EVACUADAS.

En cumplimiento con lo dispuesto en la citada providencia de 27 de noviembre de 2019, a las 15h00, constan en el expediente los siguientes documentos y actuaciones procedimentales:

- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1868-M** de 28 de noviembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, la información de ingresos totales por servicio del prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP., identificado con Registro Único de Contribuyentes No. 1768152560001, conforme a su título habilitante.
- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1873-M** de 28 de noviembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, "(...) certifique sobre si la empresa pública CNT EP con Registro Único de Contribuyentes No. 1768152560001, ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador".
- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1869-M** de 28 de noviembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 realice un análisis sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por la empresa pública CNT EP respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, además de un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes.
- Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1870-M** de 28 de noviembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicita al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 presente un Informe Jurídico respecto al tema concerniente, esto es al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019 y realice además un análisis de atenuantes y agravantes pertinentes.
- El Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, en atención al memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1873-M de 28 de noviembre de 2019, certificó que:

"(...) De conformidad con el contenido del Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1873-M, suscrito por el Director Técnico Zonal 2, Encargado, "(...) Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 28 de noviembre de 2019, se informa que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., no registra procedimientos administrativos sancionadores de infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador. (...)"

- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0972-M**, de 04 de diciembre de 2019, comunica que:

"(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, presentada en el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" del año 2018, requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936, ingresado en esta Agencia con documento ARCOTEL-DEDA-2019-001467-E.

En el formulario indicado, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, reportó como ingresos totales por Telefonía Fija Local (incluye los ingresos del Servicio LDN) USD. 241.058.211,01. (...)"



- A través del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1797, de 13 de diciembre de 2019, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la providencia antes referida, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, en el cual concluye que:

*"(...) En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1869-M de 28 de noviembre de 2019, con base en el análisis de los hechos y alegatos planteados por CNT E.P en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, se considera que el prestador, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002. (...)"*

- A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-109, de 23 de diciembre de 2019, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la providencia antes referida, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033.
- Mediante Providencia de Instrucción de 19 de diciembre de 2019 a las 9h00, , en calidad de Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL se dictaminó: *"(...) a efectos de que ésta Función Instructora cuente con los elementos de convicción necesarios para determinar un presunto incumplimiento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se dispone que en el término de 5 días se remita a esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, copias certificadas de las facturas emitidas y cobradas a nivel nacional por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., respecto de las **tarifas de los planes residenciales en el periodo comprendido entre el 14 de agosto de 2018 hasta el 30 de septiembre de 2018**, entregar un archivo en formato excel en el que se deberán desglosar los valores unitarios efectivamente cobrados en exceso a los abonados-clientes-usuarios del servicio de Telefonía Fija, debiendo constar además el monto total que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., habría facturado en el periodo antes señalado.- (...)"*
- La Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT EP, mediante Oficio N° GNRI-GREG-09-1613-2019 de 27 de diciembre de 2019 ingresado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2019-020407-E de 27 de diciembre de 2019 indica:

"(...)"

IV.- PETICIÓN CONCRETA

Por todos los argumentos expuestos, en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales señaladas con absoluta objetividad y precisión, solicito a usted:

- *Se deje sin efecto la solicitud de información efectuada en providencia de 19 de diciembre de 2019, toda vez que invalida el actuar de la CNT EP en la defensa realizada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador y la respuesta a la presente providencia.*
- *Se deje sin efecto las actuaciones por parte de la ARCOTEL respecto al Acto de Apertura del procedimiento Administrativo Sancionador, por cuanto la Administración Pública ha utilizado juicios de valor antes de la emisión de la Resolución, además de solicitar información inútil y de posible incumplimiento por la gran cantidad de recursos que representaría remitir la información.*



- Se acoga todos los argumentos señalados en la contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador mediante oficio N° GNRI-GREG-09-1494-2019 de 26 de noviembre de 2019, y la respuesta a la providencia de 19 de diciembre, toda vez que se ha demostrado explícitamente que la CNT EP ha actuado totalmente apegada a derecho y además que no incumplió ninguna normativa regulatoria, por tal razón la pretensión de sancionar a la operadora es ilegítima e irracional.
(...)"

4.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1797 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2019.

En el INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1797 de 13 de diciembre de 2019, se realiza un análisis técnico de atenuantes y agravantes los mismos que se detallan a continuación

"(...)

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

a) 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."

Al respecto, CNT E.P, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019, expresa:

"En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2019-AI-033, la CNT E.P no admite haber cometido la presunta infracción por todo lo expuesto en el presente escrito, con lo cual se desvirtúa técnicamente, jurídicamente y regulatoriamente el presunto cometimiento de la infracción que la ARCOTEL pretende [sic] sancionar a la CNT E.P."

Es decir, CNT E.P, expresamente NO ADMITE la comisión de la infracción, y por tanto no se configura el presente atenuante.

b) Atenuante 3, "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."

Al respecto, CNT E.P, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019, manifiesta:

"La CNT E.P al haber cumplido con el requerimiento efectuado por la ARCOTEL sobre la suspensión del incremento tarifario, ha dado cumplimiento a la atenuante 3 del artículo 130 de la LOT; es decir, la operadora pública ha subsanado integralmente la presunta infracción antes de la imposición de una sanción."

Es decir, la operadora indica haber subsanado integralmente la presunta infracción, de cobro de tarifas superiores a las pactadas con el usuario, al acatar el requerimiento efectuado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones en oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0919-OF de 26 de septiembre de 2018, en el cual se intimó a CNT E.P el retiro temporal de las tarifas notificadas mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018.

Sin embargo, se debe tener en cuenta que el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, indica: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados".



En tal sentido, es importante evidenciar que los valores del incremento de tarifas notificados por CNT E.P fueron efectivamente cobrados a sus abonados-clientes-usuarios tal como se observa en una muestra de las facturas emitidas por la operadora durante los meses de julio 2018 y agosto 2018 (cuyas copias están disponibles en el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos, SAAD).

A continuación se presentan extractos de unas facturas emitidas por CNT E.P por consumos de los meses de julio y agosto de 2018:

Cnt
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
R.U.C.: 17681264001
Vialidad E4 E96 y Av. Amazonas
Contribuyente Especial No. 1306

Móvil Internet Telefonía TV CNT Play

OCHOA HIDALGO MAIRA YANINA
RUCI: 6703721373
Pagar antes de: 25 - AGOSTO - 2018

No. Factura: 001-777-099915556
Período de consumo: JULIO 2018
Fecha de emisión: 24/07/2018

No. Servicio: 42910589
Forma de pago: SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
Monto forma de pago: 65.42
Dirección: MANABI 6 Y 10 DE AGOSTO

SERVICIO FIJOS

| Cantidad | Descripción | Comisión | Tarifa/Precio Unitario | Precio del Servicio/Este | Subtotal |
|--|--|----------|------------------------|--------------------------|----------|
| 1 | INTERNET LINEAS DEDICADA XDSL-30/07/2013-31/07/201 | n/a | 0.000 | 20.90 | 20.90 |
| 1 | SERVICIO CLIP-30/07/2013-05/08/2013 | n/a | 0.000 | 0.72 | 0.72 |
| 1 | TELEFONIA HOGAR-30/07/2013-31/07/2013 | n/a | 0.000 | 6.20 | 6.20 |
| SUB TOTALES: | | | | | 27.82 |
| DESCUENTO: | | | | | 0.00 |
| ICE 15% | | | | | 0.0 |
| IVA 12% | | | | | 3.34 |
| TOTAL FACTURA (Total de valores del mes en curso) | | | | | 31.16 |
| CARGO POR COERANZA | | | | | 1.18 |
| VALOR IMPAGO | | | | | 33.08 |
| TOTAL A PAGAR | | | | | 65.42 |

Fig. No. 1. Extracto de una factura emitida por CNT EP a un abonado por consumo del mes de julio de 2018, donde se evidencia que el valor del "Precio del Servicio" por "TELEFONÍA HOGAR" es de USD 6.20.

Cnt
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP
R.U.C.: 17681264001
Vialidad E4 E96 y Av. Amazonas
Contribuyente Especial No. 1306

Móvil Internet Telefonía TV CNT Play

TOMALA GUALE NEMESIA NICOLASA
RUCI: 0906973124
Pagar antes de: 18 - SEPTIEMBRE - 2018

No. Factura: 001-777-101620980
Período de consumo: AGOSTO 2018
Fecha de emisión: 17/08/2018

No. Servicio: 42559198
Forma de pago: SIN UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO
Monto forma de pago: 29.89
Dirección: AVENIDA 37 0 ENLLE 22AVA Y 23AVA

SERVICIO FIJOS

| Cantidad | Descripción | Comisión | Tarifa/Precio Unitario | Precio del Servicio/Este | Subtotal |
|--|--|----------|------------------------|--------------------------|----------|
| 1 | CONSUMO LOCAL | 54m.39s | 0.020 | 0.57 | 0.57 |
| 1 | INTERNET LINEAS DEDICADA XDSL-16/08/2013-16/09/201 | n/a | 0.000 | 18.00 | 18.00 |
| 1 | LLAMADA NAQ AUTOMATICA ONNET | 49m58s | 0.020 | 0.42 | 0.62 |
| 1 | SERVICIO CLIP-16/08/2013-19/09/2013 | n/a | 0.000 | 0.72 | 0.72 |
| 1 | TELEFONIA HOGAR-16/08/2013-16/09/2013 | n/a | 0.000 | 7.99 | 7.99 |
| SUB TOTALES: | | | | | 26.10 |
| DESCUENTO: | | | | | (-) 1.39 |
| ICE 15% | | | | | 0.0 |
| IVA 12% | | | | | 3.21 |
| TOTAL FACTURA (Total de valores del mes en curso) | | | | | 29.92 |
| APLICACION DE SALDO A FAVOR | | | | | 0.03 |
| TOTAL A PAGAR | | | | | 29.89 |

Fig. No. 2. Extracto de una factura emitida por CNT EP a un abonado por consumo del mes de agosto de 2018, donde se evidencia que el valor del "Precio del Servicio" por "TELEFONÍA HOGAR" es de USD 7.99.

Es decir, CNT E.P procedió con el incremento de la tarifa en USD 1.79 conforme lo notificado a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones y ejecutó por ende el correspondiente cobro a sus abonados-clientes-usuarios.

Además debe observarse que, de acuerdo a la documentación presentada por CNT EP, la operadora habría ejecutado este incremento tarifario entre el 14 de agosto de 2018 y el 30 de septiembre de 2018, como por ejemplo se advierte en el numeral 3.1 de su contestación (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019) donde menciona:

*"Se concluye además que, la notificación del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 es improcedente, por cuanto **la conducta tomada entre el 14 de agosto de 2018 y 30 de septiembre de 2019** [sic] ha sido suspendida por disposición del ente de control de las telecomunicaciones."*

Es decir, con base en el análisis efectuado, se considera que CNT EP modificó unilateralmente las condiciones pactadas con sus abonados-clientes-usuarios antiguos al incrementar la tarifa básica mensual entre el 14 de agosto de 2018 y el 30 de septiembre de 2018 sin apearse estrictamente a lo establecido en los contratos de adhesión suscritos.

En tal virtud, los cobros del incremento de tarifas no debieron ser ejecutados por la operadora; y en razón a que CNT E.P en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 no manifiesta ni demuestra haber reintegrado valores indebidamente cobrados a los abonados afectados, no podría configurarse el presente atenuante.

c) Atenuante 4, "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción."

Al respecto, el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)".

En ese contexto, se debe indicar que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, y por tanto no aplica la ejecución de una reparación integral por parte de Prestador.

6. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

a) Agravante 1, "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada."

Al respecto, CNT E.P no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

b) Agravante 2, "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción."

El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019 está relacionado con la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que indica:

"b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...)

4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario."

Por tanto, como se mostró en el análisis del atenuante 3, es evidenciable a través de las copias de las facturas emitidas por CNT E.P durante el mes de agosto de 2018, que la operadora efectuó cobros a sus abonados-clientes-usuarios de un incremento tarifario basado en una modificación unilateral de las condiciones pactadas y obteniendo de ello beneficios económicos. En tal virtud, se configura el presente agravante.

(...)"

4.5. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2019-109, DE 23 DE DICIEMBRE DE 2019.

A través del Informe Jurídico ARCOTEL-CZO2-2019-109, de 23 de diciembre de 2019, el área jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica lo siguiente:

"(...)

5.- ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES

5.1.- ANÁLISIS DE ATENUANTES

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, se colige lo siguiente: Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes: **1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.**

La valoración de la atenuante aquí citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 130 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que la Función Instructora, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1873-M** de 28 de noviembre de 2019, solicitó al Responsable de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se sirva emitir una certificación en la que conste si el prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por cuanto existiría la presunta responsabilidad en el cometimiento de la infracción de segunda clase, determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina: "(...) **Artículo 118- Infracciones de segunda clase. b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario. (...)**"; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2019-2856-M** de 03 de diciembre de 2019, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, dando contestación al memorando referido en lo principal manifestó:

"(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 28 de noviembre de 2019, se informa que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no registra procedimientos administrativos sancionadores de infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dentro de los nueve meses anteriores a la fecha del procedimiento administrativo sancionador", hecho cierto que se deberá tomar en cuenta para graduar una posible sanción.

(...)

5.2.- ANÁLISIS DE AGRAVANTES

Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias agravantes: **3. El carácter continuado de la conducta infractora.**

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el presente Procedimiento Administrativo Sancionador se dio en razón de los hechos evidenciados en el informe técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019.

Conforme se desprende del informe citado, una vez detectada la presunta infracción, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2018-0919-OF de 26 de septiembre de 2018, instó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, el cese de la conducta mediante el retiro temporal de las tarifas notificadas mediante oficio No. 20180548 de 25 de julio de 2018, hecho cierto que fue acatado por la CNT E.P. y comunicado a la ARCOTEL, mediante oficio Nro. GNRI-GREG-03-1317-2018, de 12 de octubre de 2018, y que entre otras acciones adoptadas por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones fue la suspensión temporal de aplicación de tarifas. En razón de los antecedentes expuestos se considera que en la presunta infracción, no reúne las características y el comportamiento del presunto infractor para que haya existido un carácter continuado de la conducta infractora, hecho que deberá ser tomado en consideración en caso de graduarse la correspondiente sanción. (Lo subrayado me pertenece).

(...)"

5.- DISPOSICIÓN LEGAL QUE SANCIONA EL ACTO POR EL QUE SE LE INCULPA.-

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé en el Título XIII, correspondiente al Régimen Sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, luego de los hallazgos encontrados en el Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033; se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

"(...)

Artículo 118.- Infracciones de segunda clase.-

(...) **b.** Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de título habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...) **4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.**

6.- LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER.-

El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas. La sanción para una infracción de cuarta clase se encuentra determinada en el artículo 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

"(...)

Artículo. 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

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

Artículo 122.- Monto de referencia.- Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

(...)"

En lo relativo a los atenuantes y agravantes, la Ley de la materia señala:

"(...)

Artículo 130.- Atenuantes.-



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

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
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.
3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

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

Artículo 131.- Agravantes.-

En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:

1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.
2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.
3. El carácter continuado de la conducta infractora."

(...)"

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-0972-M, de 04 de diciembre de 2019, comunica que:

"(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, presentada en el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" del año 2018, requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936, ingresado en esta Agencia con documento ARCOTEL-DEDA-2019-001467-E.

En el formulario indicado, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, reportó como ingresos totales por Telefonía Fija Local (incluye los ingresos del Servicio LDN) USD. 241.058.211,01. (...)"

Considerando que en el presente caso si se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa considerando el monto de referencia en base a los ingresos totales del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP., correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, tal como lo establecen los Artículo 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de la multa considerando: "(...) 2. **Infracciones de segunda clase.- la multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia (...)"**; por lo que, considerando uno de los cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y una circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **CIENTO VEINTE Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UNO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 59/100 (USD \$ 125.651,59).**

7.- LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS.-

En el presente caso, ésta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, no ha dispuesto Medidas Cautelares. (Establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo).

8. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN.-

El DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2020-0001 de 06 de enero de 2020 suscrito por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL indica:

(...)

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de fecha 12 de noviembre de 2019, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, el Prestador del Servicio de Telefonía Fija "CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP", de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen los siguientes atenuantes y agravantes:

"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"; del expediente administrativo sancionador consta que mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2019-2856-M de 03 de diciembre de 2019, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 28 de noviembre de 2019, se informa que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no registra procedimientos administrativos sancionadores de infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dentro de los nueve meses anteriores a la fecha del procedimiento administrativo sancionador (...)", hecho cierto que se deberá tomar en cuenta para graduar una posible sanción; por tanto se configura la presente 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." El Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1797 de 13 de diciembre de 2019, NO ADMITE haber cometido la presunta infracción, prevista en el artículo 118 letra b) numeral 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto no se configura la presente atenuante para la graduación de la sanción; El prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., no ha presentado un plan de subsanación susceptible de ser autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, motivo por el cual se determina que el presente atenuante no debe ser considerado.

"3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción." Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: El Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1797 de 13 de diciembre de 2019, entre otros aspectos señala: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pueda constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de éstas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados. (...). En tal sentido es importante evidenciar que los valores del incremento de tarifas notificados por CNT EP fueron efectivamente cobrados a sus abonados-clientes-usuarios tal como se observa en una muestra de las facturas emitidas por la operadora durante los meses de julio de 2018 y agosto de 2018 (...); (...) En tal virtud los cobros del incremento de tarifas no debieron ser ejecutados por la operadora; y en razón a que CNT EP en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-



CZO2-AI-2019-033 no manifiesta ni demuestra haber reintegrado valores indebidamente cobrados a los abonados afectados, no podría configurarse el presente atenuante. (...)”. El prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP., del expediente administrativo sancionador no consta que se haya presentado o notificado a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones un plan de subsanación, por lo tanto, no se puede considerar ésta circunstancia como un atenuante.

“4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.” Al respecto, el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece: *“(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)”*. En ese contexto, se debe indicar que en el presente caso no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, y por tanto no aplica la ejecución de una reparación integral por parte de Prestador.

El artículo 131 de la Ley orgánica de Telecomunicaciones prevé las siguientes agravantes a ser consideradas dentro del procedimiento administrativo sancionador:

“1. La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”; Al respecto, CNT EP no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.

“2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.”; El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019 está relacionado con la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que indica:

“(...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

(...)

4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario. (...)”

Por tanto, como se mostró en el análisis del atenuante 3, es evidenciable a través de las copias de las facturas emitidas por CNT E.P durante el mes de agosto de 2018, que la operadora efectuó cobros a sus abonados-clientes-usuarios de un incremento tarifario basado en una modificación unilateral de las condiciones pactadas y obteniendo de ello beneficios económicos. En tal virtud, se configura el presente agravante.

“3. El carácter continuado de la conducta infractora”, En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante informe técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002, imputada al Prestador del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., **no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, lo que deberá ser considerado al momento de graduar la sanción que corresponda.**

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento administrativo en cuestión, ocurre en razón de los hechos reportados en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, y que del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1797 de 13 de diciembre de 2019, concluye manifestando que, con base en el análisis de los hechos y alegatos planteados por CNT E.P en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, se considera que el prestador, **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002, hecho que dio origen al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033.

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de



Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se debería declarar su validez.

Adjunto al presente Dictamen remito el expediente administrativo correspondiente al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Técnico Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en su calidad de Función Sancionadora, en la que recomiendo acoger el presente Dictamen, y sancionar al prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, con la multa determinada en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso.

(...)"

9.- NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS.-

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del procedimiento.

10.- DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE.-

El artículo 226 de la Constitución de la República establece que: *"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."* Asimismo, el artículo 261 de la Constitución prescribe que el *"Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre el espectro radioeléctrico y el régimen general de las comunicaciones y telecomunicaciones"*, en concordancia con lo previsto en el artículo 313 ibídem.

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispuso la creación de *"Crease 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 (...)"*. El artículo 144 numerales 4 y 18 de la referida norma, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran el *"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 (...)"

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 81, determina *"Organismo competente.- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa."*

El artículo 248 del Código Orgánico Administrativo respecto del Procedimiento Administrativo Sancionador expresa:

"Artículo. 248.- Garantías del procedimiento. El ejercicio de la potestad sancionadora requiere procedimiento legalmente previsto y se observará:

1. En los procedimientos sancionadores se dispondrá la debida separación entre la función instructora y la sancionadora, que corresponderá a servidores públicos distintos.

2. En ningún caso se impondrá una sanción sin que se haya tramitado el necesario procedimiento.



3. El presunto responsable por ser notificado de los hechos que se le imputen, de las infracciones que tales hechos puedan constituir y de las sanciones que, en su caso, se le pueda imponer, así como de la identidad del instructor, de la autoridad competente para imponer la sanción y de la norma que atribuya tal competencia.

4. Toda persona mantiene su estatus jurídico de inocencia y debe ser tratada como tal, mientras no exista un acto administrativo firme que resuelva lo contrario. (...)"

Sin perjuicio de lo anterior, la **Resolución No. ARCOTEL-2019-0682** de 26 de agosto de 2019 resuelve:

"(...)

ARTÍCULO UNO.- Disponer que los/las Directores Técnicos Zonales, ejerzan todas las atribuciones y responsabilidades establecidas, en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el/la Coordinador Zonal.

ARTÍCULO DOS.- Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.

(...)"

ACCIONES DE PERSONAL EMITIDAS POR LA ARCOTEL

- **Acción de Personal No. 587** de 22 de agosto de 2019.- Por la cual, el Coordinador General Administrativo Financiero de la ARCOTEL, de conformidad con la delegación de atribuciones que consta en el artículo 3, letra a) de la Resolución No. ARCOTEL-2017-0733 de 26 de julio de 2017 y de acuerdo a lo dispuesto en el Art. 127 de la Ley Orgánica del Servicio Público y Art. 271 del Reglamento General a la referida Ley, resuelve encargar las atribuciones y responsabilidades del puesto de DIRECTOR/A TÉCNICO/A ZONAL 2 en la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones al MGS. XAVIER SANTIAGO PÁEZ VÁSQUEZ, Asistente Profesional 3, hasta nueva disposición, encargo que rige desde el 24 de agosto de 2019.

MEMORANDOS EMITIDOS POR LA ARCOTEL

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019.- Por la cual, el Director Técnico Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en acatamiento a la disposición de la Dirección Ejecutiva constante en el artículo tres de la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, que en lo principal ordena: "(...) Disponer a los/las Directores/as Técnicos Zonales, designen el/la servidor/público responsable del cumplimiento de la función instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo; (...)" procedió a designar al Sr. Mgs. Marcelo Filián Narváez, como **RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES PAS** que correspondan a la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 2 así como de aquellos PAS que por la distribución territorial sean realizados en más de una Jurisdicción Zonal, misma que rige a partir del 28 de agosto de 2019.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, dentro del presente procedimiento se han observado las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, por lo tanto se declara válido todo lo actuado, además de que



dentro del presente análisis se cumple con la debida motivación del presente acto administrativo que se emite en la presente, por lo tanto en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales;

11.- DECISIÓN.-

En mi calidad de Función Sancionadora y como autoridad competente acojo en su totalidad el DICTAMEN emitido por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, así como la existencia de su responsabilidad por cuanto "(...) no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales, incrementando a abonados- clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas (...)", ratificando de esta forma el hecho determinado en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, incumpliendo de ésta manera lo dispuesto en los artículos 22, numerales 8, 9, 11, 12, 17, y 19 así como lo previsto en el artículo 24, numerales 3, 4, 5, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que prevé como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general, y en los títulos habilitantes; por lo tanto, se ha configurado la comisión de la infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033, de 12 de noviembre de 2019, se ratifica que en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; observando el deber de motivación y la debida razonabilidad; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, dentro del presente procedimiento se han observado las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República, por lo tanto se declara válido todo lo actuado, además de que dentro del presente análisis se cumple con la debida motivación del presente acto administrativo que se emite en la presente, por lo tanto en ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales:

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen No. FI-CZO2-D-2020-0001, de 06 de enero de 2020, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del presupuesto fáctico que originó la emisión del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-033 de 12 de noviembre de 2019, así como la responsabilidad del Prestador del

Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en el hecho descrito en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-002 de 14 de enero de 2019, ratificado mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1797 de 13 de diciembre de 2019; que consiste en que: (...) *La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no respetó las condiciones pactadas con los abonados-clientes-usuarios antiguos, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el Título Habilitante, en virtud que, procedió a cambiar unilateralmente las tarifas de los planes residenciales incrementando a abonados-clientes-usuarios antiguos la tarifa por minuto local y la tarifa básica mensual; y cobrando desde el 14 de agosto hasta el 30 de septiembre de 2018, tarifas superiores a las pactadas.(...)*", inobservando la disposición contenida en los artículos 22, numerales 8, 9, 11, 12, 17, y 19 así como lo previsto en el artículo 24, numerales 3, 4, 5, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que prevé como obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general, **y en los títulos habilitantes**; y, por lo tanto, incurre en la comisión de la infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) número 4 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. con RUC No. 1768152560001, la sanción económica de **CIENTO VEINTE Y CINCO MIL SEISCIENTOS CINCUENTA Y UNO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 59/100 (USD \$ 125.651,59)**, de acuerdo a lo previsto en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 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.

Artículo 4.- DISPONER al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. observe lo dispuesto, en observancia de la disposición contenida en los artículos 22, numerales 8, 9, 11, 12, 17, y 19, así como lo previsto en el artículo 24, numerales 3, 4, 5, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que impone a los prestadores de servicios de telecomunicaciones, el cumplimiento de las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general, **y en los títulos habilitantes**, así como lo establecido en el Permiso para la Prestación del Servicio de Valor Agregado a través de Internet.

Artículo 5.- DISPONER a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, conjuntamente con la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones -ARCOTEL- para que dentro de sus competencias y atribuciones realicen el correspondiente análisis respectivo a efectos de determinar los valores efectivamente cobrados en exceso por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., durante el período comprendido entre el 14 de agosto de 2018 al 30 de septiembre de 2018.

Una vez verificados y notificados que fueron estos valores, a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. se le concede el plazo de 30 días a partir de la notificación por parte de la ARCOTEL, a efectos de que se reintegren los valores cobrados en exceso, a los clientes-abonados-usuarios, mismos que deberán ser comprobados por la ARCOTEL vencido el plazo concedido, de conformidad con la documentación de descargo que para el efecto se genere por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, por parte de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, conjuntamente con la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.

Artículo 6.- INFORMAR al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los Recursos de Apelación o Extraordinario de Revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa; o ante los

correspondientes Órganos de la Función Judicial, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 7.- NOTIFICAR con la presente Resolución, al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en la Avenida Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso, en la ciudad de Quito D.M., provincia de Pichincha; así como a la Coordinación Técnica de Control, a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de la ARCOTEL, para conocimiento y fine pertinentes.

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 27 de enero de 2020.

**Ing. Xavier Santiago Páez Vásquez MSc.
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 2, Encargado
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)**