

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007**

**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.**

<b>SERVICIO:</b>	TELEFONÍA FIJA
<b>RAZÓN SOCIAL:</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P
<b>RUC:</b>	1768152560001*
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	CNT EP
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	MARTHA ALEXANDRA MONCAYO GUERRERO*
<b>DOMICILIO:</b>	AV. AMAZONAS No. 36-49 Y COREA, EDIFICIO VIVALDI
<b>CIUDAD:</b>	QUITO
<b>PROVINCIA:</b>	PICHINCHA

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 31 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, 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-CZO2-2019-0149-M de 18 de febrero de 2019, a través del cual, la Dirección Técnica de la Coordinación Zonal 2 puso en conocimiento del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, los resultados de la actividad de control técnico relacionado con asunto: "STF – CNT, VERIFICACIÓN DE PARÁMETROS DE CALIDAD PARA EL AÑO 2017"; sobre lo cual, manifiesta que:

"(...)

*Me refiero al informe de control técnico No. IT-CZO2-2018-1301 sobre la verificación de los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016.*

*En el citado informe técnico se indica, entre otros aspectos, los siguientes:*

(...)

- *En el índice de calidad (parámetro) **1.4 Porcentaje de reclamos de facturación** la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo.*
- *En el índice de calidad (parámetro) **1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $1 \geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual  $2 \geq 85\%$  y el valor objetivo mensual  $3 \geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017.*
- *En el índice de calidad (parámetro) **1.7 Porcentaje de averías reportadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $\leq 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral 5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7. (Lo resaltado y subrayado me pertenece).*

(...)"

## 2.2. FUNDAMENTO DE HECHO.

Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, en el cual, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, entre otros aspectos, y en lo principal, determina lo siguiente:

"(...)

### 2. OBJETIVO.

*Verificar los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016- 0144 y 13-06-ARCOTEL-2016".*

(...)

### 5. ANÁLISIS Y RESULTADOS.

(...)

#### 4.4 PARÁMETRO 1.4 PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN,

(...)

En el Cuadro No. 4 se presentan los datos obtenidos de la información fuente presentada por la operadora a través de su SAAD en los archivos "PORCENTAJE DE RECLAMOS FACTURACIÓN" y "ARCHIVO RECLAMOS DE FACTURACIÓN – TELEFONÍA FIJA", para cada uno de los meses del año 2017, considerando únicamente los casos señalados como procedentes.

AÑO 2017	FACTURAS CON RECLAMO PROCEDENTE	FACTURAS EMITIDAS	PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN
enero	4.952	2.072.574	0,24%
febrero	3.617	2.071.639	0,17%
marzo	5.059	2.076.956	0,24%
abril	4.717	2.078.385	0,23%
mayo	5.314	2.075.907	0,26%
junio	7.698	2.073.084	0,37%
julio	6.324	2.070.934	0,31%
agosto	4.604	2.066.312	0,22%
septiembre	3.327	2.064.927	0,16%
octubre	3.700	2.065.945	0,18%
noviembre	4.117	2.061.561	0,20%
diciembre	3.307	2.056.155	0,16%

Cuadro No. 4: Reclamos de facturación para CNT EP en el año 2017

Conforme los datos del cuadro precedente se encuentra que la operadora CNT EP obtiene por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo.

(...)

#### 5.6 PARÁMETRO 1.6 PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS

(...)

Realizando el análisis de la información fuente del prestador, es decir, la información presentada por la operadora CNT EP a través de su SAAD en los archivos denominados "Respaldo Averías" para cada uno de los meses del año 2017, se obtienen los datos del Cuadro No. 6.

AÑO 2017	Cantidad de averías efectivas reportadas	Cantidad de averías efectivas reportadas y reparadas hasta en 24 horas	Cantidad de averías efectivas reportadas y reparadas hasta en 48 horas	Cantidad de averías efectivas reportadas y reparadas hasta en 120 horas	Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas	Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas	Porcentaje de averías efectivas reparadas hasta en 5 días (120 horas)
enero	41718	32815	38977	41047	78,66%	93,43%	98,39%
febrero	39858	30895	37119	39515	77,51%	93,13%	99,14%
marzo	39159	32479	37017	38747	82,94%	94,53%	98,95%
abril	37338	28727	34140	36605	76,94%	91,43%	98,04%
mayo	40547	32041	37339	39753	79,02%	92,09%	98,04%
junio	36906	28474	33541	36200	77,15%	90,88%	98,09%
julio	32225	25096	29438	31654	77,88%	91,35%	98,23%
agosto	34899	26475	31399	34034	75,86%	89,97%	97,52%
septiembre	34753	25915	31418	34241	74,57%	90,40%	98,53%
octubre	35920	26390	32092	34877	73,47%	89,34%	97,10%
noviembre	33408	24427	30061	32814	73,12%	89,98%	98,22%
diciembre	34310	24378	30299	33562	71,05%	88,31%	97,82%

Cuadro No. 6: Porcentaje de averías efectivas reportadas y reparadas para CNT EP en el año 2017

De los resultados que constan en el Cuadro No. 6, se observa para la operadora CNT EP, lo siguiente:

- No alcanza el valor objetivo mensual 1  $\geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre de 2017. Alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017.
- Alcanza el valor objetivo mensual 2  $\geq 85\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas, para todos los meses del año 2017.
- Alcanza el valor objetivo mensual 3  $\geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 5 días (120 horas), para todos los meses del año 2017.

### 5.7 PARÁMETRO 1.7 PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS.

(...)

Conforme la definición del presente parámetro, la cantidad total de líneas principales en servicio son las líneas conectadas a abonados. Por tanto, dicha cantidad se obtiene del campo "total de líneas de abonado", campo ABONADOS, del formulario STF-RM-001

Con las consideraciones expuestas, se obtienen los siguientes resultados:

AÑO 2017	Cantidad de averías efectivas reportadas	Cantidad de líneas principales en servicio	Porcentaje de averías efectivas reportadas
enero	41.718	2.069.212	2,0161%
febrero	39.858	2.065.852	1,9294%
marzo	39.159	2.064.642	1,8966%
abril	37.338	2.065.245	1,8079%
mayo	40.547	2.062.300	1,9661%
junio	36.906	2.059.471	1,7920%
julio	32.225	2.054.416	1,5686%
agosto	34.899	2.053.366	1,6996%
septiembre	34.753	2.050.762	1,6946%
octubre	35.920	2.051.919	1,7506%
noviembre	33.408	2.048.029	1,6312%
diciembre	34.310	2.041.553	1,6806%

Cuadro No. 7: Porcentaje de averías efectivas reportadas para CNT EP en el año 2017

(...)

## 7. CONCLUSIONES.

- Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2 y que consta en el numeral 5 del presente informe, se establece que la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores en el año 2017, para los parámetros de calidad establecidos en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y su ratificación y reforma de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, conforme se presenta a continuación de manera resumida en las Tablas No. 2, No. 3 y No. 4, donde se indica por parámetro y por mes, con "Sí" o con "No", cuando la operadora obtiene valores acorde o no, con el valor objetivo establecido en cada caso:

Índice de calidad (Parámetro)	1.1 Relación con el cliente	1.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes	1.3 Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	1.4 Porcentaje de reclamos de facturación	1.5 Facturación
AÑO 2017	Resultado de mediciones es de carácter informativo	mensual $\leq 1\%$	mensual $\leq 4$ días (96 horas)	mensual $\leq 0,3\%$	mensual $\leq 7$ días
	%	%	Horas	%	días
enero	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar

Índice de calidad (Parámetro)	1.1 Relación con el cliente	1.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes	1.3 Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	1.4 Porcentaje de reclamos de facturación	1.5 Facturación
febrero	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
marzo	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
abril	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
mayo	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
junio	No es posible evaluar	Si	Si	No	No es posible evaluar
julio	No es posible evaluar	Si	Si	No	No es posible evaluar
agosto	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
septiembre	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
octubre	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
noviembre	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar
diciembre	No es posible evaluar	Si	Si	Si	No es posible evaluar

Tabla No. 2: Verificación respecto a valores objetivo en los Índices de calidad (parámetros) aplicables en el año 2017 para CNT EP.

Índice de Calidad (Parámetro)	1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas			1.7 Porcentaje de averías reportadas	1.8 Gestión de Red Destino Telefonía		
	mensual 1 ≥ 72% hasta 24 horas	mensual 2 ≥ 85% hasta 48 horas	mensual 3 ≥ 95% hasta 120 horas (5 días)	mensual ≤ 2%	Fija - fija (on-net) ≥ 95 %	Fija - fija (off-net) ≥ 93 %	Fija - móvil ≥ 93 %
AÑO 2017	%	%	%	%	%	%	%
enero	Si	Si	Si	No	Si	Si	Si
febrero	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
marzo	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
abril	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
mayo	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
junio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
julio	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
agosto	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
septiembre	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
octubre	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
noviembre	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
diciembre	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Tabla No. 3: Verificación respecto a valores objetivo en los Índices de calidad (parámetros) aplicables en el año 2017 para CNT EP.

Índice de Calidad (Parámetro)	1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano	1.10 Tiempo de instalación
AÑO 2017	≤ 40 s	≤ 7 días
	s	días
enero	No es posible evaluar	Si
febrero	No es posible evaluar	Si

marzo	No es posible evaluar	Si
abril	No es posible evaluar	Si
mayo	No es posible evaluar	Si
junio	No es posible evaluar	Si
julio	No es posible evaluar	Si
agosto	No es posible evaluar	Si
septiembre	No es posible evaluar	Si
octubre	No es posible evaluar	Si
noviembre	No es posible evaluar	Si
diciembre	No es posible evaluar	Si

**Tabla No. 4:** Verificación respecto a valores objetivo en los Índices de calidad (parámetros) aplicables en el año 2017 para CNT EP

(...)

- En el índice de calidad (parámetro) 1.4 Porcentaje de reclamos de facturación la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo.
- En el índice de calidad (parámetro) 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual 1  $\geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual 2  $\geq 85\%$  y el valor objetivo mensual 3  $\geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017.
- En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $\leq 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral 5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7.

#### 8. RECOMENDACIONES.

- Se recomienda poner el presente informe técnico, en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control y del área jurídica de la Coordinación Zonal 2.

(...)"

#### 2.3. ACTO DE INICIO.

En conocimiento de los hechos reportados por el Área Técnica de Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL 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-2019-035** de 19 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-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, así como la responsabilidad del Prestador en el incumplimiento detectado.

#### 2.4. FUNDAMENTO DEL ACTO DE INICIO.

El citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035** de 19 de noviembre de 2019, se puso en conocimiento del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0295-OF de 19 de noviembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por el señor Christian Basantes, con fecha 19 de noviembre de 2019 según lo indicado en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1818-M de 20 de noviembre de 2019 suscrito por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Coordinación Zonal 2:  
Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador

El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-093 de 14 de noviembre de 2019, señala lo siguiente:

"(...)

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

(...)

*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 acápites 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, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 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, dirigido a analizar los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016- 0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, cuyo resultado consta en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018.*

*El artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, prevé en los números 1 y 14, entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados, de forma continua, regular, eficiente, con calidad y a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables; 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; así como también a cumplir 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.*

*Por su parte, las Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones otorgadas a favor de la CNT EP, con relación a los índices de calidad en la prestación del servicio final de telefonía fija, establecen que la Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL; y, que los resultados de las mediciones realizadas por la Empresa Pública y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control mediante el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD). Además, que el cumplimiento de los Índices de calidad será controlado anualmente por la SUPERTEL (actual ARCOTEL).*

*De conformidad con el hecho reportado en el Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0149-M de 18 de febrero de 2019 y determinado por el área técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en*

el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, el cual consiste en que: "(...) En el índice de calidad (parámetro) **1.4 Porcentaje de reclamos de facturación** la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo. (...) En el índice de calidad (parámetro) **1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $1 \geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual  $2 \geq 85\%$  y el valor objetivo mensual  $3 \geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017.- En el índice de calidad (parámetro) **1.7 Porcentaje de averías reportadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $\leq 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral 5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7. (...)".

Por lo expuesto, de confirmarse la existencia del hecho así como la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, con relación a los valores objetivos alcanzados en la verificación de los índices de calidad para el servicio de telefonía fija en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, habría lesionado el nivel de calidad propio de los servicios de telecomunicaciones e irrespetado los derechos de los usuarios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico vigente; particularmente en el artículo 22 de la números 1 y 14, que prevén entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados, con calidad y a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables; así como también habría incumplido su obligación de cumplir y respetar la Ley y dichos derechos, dispuesta en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes, así como también a cumplir 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; la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, podría haber incurrido en la **infracción de Segunda Clase**, tipificada en el Art. 118, letra b), número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en "(...) **11 El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.** (...)” (Lo subrayado fuera del texto original); 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.

La comisión del hecho presuntamente infractor y la responsabilidad de la operadora, deberá ser analizada y resuelta en el respectivo procedimiento administrativo sancionador, en caso de establecerse una sanción, esta se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley Organica de Telecomunicaciones

(...)

## 7. CONCLUSIÓN.-

Por lo expuesto, es criterio del Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que es procedente el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador respectivo en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, de acuerdo al procedimiento establecido en el Código Orgánico Administrativo, lo cual deberá ser comunicado al Órgano requiriente.

(...)"

## 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 las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.* (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 3.- Objetivos.** *Son objetivos de la presente Ley:*

(...)

10. Establecer el ámbito de **control de calidad** y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

(...)

**Artículo 4.- Principios. (...)**

La provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y **calidad** así como a los principios de solidaridad, no discriminación, privacidad, acceso universal, transparencia, objetividad, proporcionalidad, uso prioritario para impulsar y fomentar la sociedad de la información y el conocimiento, innovación, precios y tarifas equitativos orientados a costos, uso eficiente de la infraestructura y recursos escasos, neutralidad tecnológica, neutralidad de red y convergencia.

**Artículo 20.- Obligaciones y Limitaciones.**

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la **calidad** y expansión de los servicios de telecomunicaciones así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, **deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos**

(...)

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

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

**1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia.**

(...)

**14. A exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables.**

(...)

**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:

(...)

**2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.**

**3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.**



**4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.**

(...)

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

(...)

**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 títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)

**11 El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones**

(...)

**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: (...)2. **Prestar el servicio** de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, **cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido**

**en los títulos habilitantes. 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. 4. 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.

(...)

**Artículo 83.- Resolución.-** La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.

(...)"

### 3.4 CONDICIONES GENERALES DEL CONTRATO DE CONCESIÓN

En la autorización denominada "Condiciones Generales para la Prestación de los Servicios de Telecomunicaciones" otorgada a favor de la CNT E.P., se indican entre otros, los artículos que se citan a continuación:

"(...)

#### **ARTÍCULO 6: ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FINAL DE TELEFONÍA FIJA.-**

**6.1 La Empresa Pública tendrá la obligación de efectuar la medición de los índices de Calidad que constan en el Apéndice 1 y las resoluciones que en lo posterior, sobre**

parámetros de calidad de servicio dicte el CONATEL. Los resultados de las mediciones realizadas por la Empresa Pública y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control mediante el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos (SAAD). El sistema deberá actualizarse con una periodicidad de acuerdo a los términos establecidos entre la Empresa Pública y la SUPERTEL.

(...)

**6.4** El cumplimiento de los Índices de calidad será controlado anualmente por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento.

(...)"

### 3.5 RESOLUCIONES ARCOTEL.

- 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".* (El 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 (...)."

• **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. (...)."

### 3.6 PROCEDIMIENTO.

Este Procedimiento Administrativo 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 ANÁLISIS DE CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR.

El Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E, de 03 de diciembre de 2019, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 de noviembre de 2019, debidamente notificado con oficio No. ARCOTEL-CZO2-2019-0295-OF de 19 de noviembre de 2019, mismo que consta en el expediente, y que fuere recibido por Christian Basantes, con fecha 19 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 de la ARCOTEL, conforme se desprende del Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1818-M de 20 de noviembre de 2019.

De la contestación que fuere recibida en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en lo principal manifiesta:

**En las páginas 4, 5 y 6 del escrito de contestación la Corporación Nacional de Telecomunicaciones manifiesta:**

"(...)

#### **MOTIVACIÓN**

*El delegado de la Fase Instructora del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035, en el Acto Administrativo notificado a la CNT EP no realiza una motivación acorde a lo dispuesto en las garantías constitucionales, que se establecen en el Artículo 76, numeral 7, letra 1) de la Constitución de la República del Ecuador, el cual señala:*

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

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

*l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.*

*(...)*

*En razón de lo expuesto, la CNT E.P considera que en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035 carece de motivación, conforme a lo siguiente:*

**Razonabilidad.-** *Concierne en la fundamentación de las normas legales que se citan en el acto administrativo, y no únicamente enunciarlas, pretendiendo que las mismas se expliquen por sí mismas, por ello el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035, carece de este parámetro.*

**Lógica.-** *El responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 indicó que realiza un ejercicio de subsunción; sin embargo en dicho ejercicio no se observa que exista una relación entre las premisas y la conclusión, que permita determinar si la CNT EP presuntamente incurrió en la infracción que se señala en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035, por tal razón, este acto carece de lógica.*

**Compresibilidad.-** *Finalmente en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035, se citan varios artículos del ordenamiento jurídico, sin realizar un análisis de los mismos con relación al hecho, por lo cual no es comprensible el incumplimiento por el cual se pretende sancionar a la CNT EP, careciendo de esta manera, el Acto de Apertura también de este parámetro.*

*Por lo indicado, el responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 deberá considerar lo manifestado, para la emisión del informe que realice hacia el Coordinador Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. Para lo cual, la CNT EP solicita se declare **la nulidad** del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 y su consecuente archivo sin más trámite, por no estar debidamente motivado conforme al criterio expuesto en los párrafos anteriores.*

*(...)"*

#### **ANÁLISIS.-**

**El Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 de noviembre, su génesis es el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de**

noviembre de 2018, cuyo resultado fue la expedición del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ya referido, en el cual más allá de que no se trata de una resolución como lo concibe la CNT E.P., se detalla con meridiana claridad el objetivo que tuvo el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, así como el parámetro de revisión objeto de análisis del Informe Técnico descrito, las observaciones, y conclusiones que por ser de orden técnico no resisten análisis alguno. Sin embargo de lo dicho, vendrá a su conocimiento que el Acto de Inicio, se sustenta en el **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-093** de 14 de noviembre de 2019, en donde consta en el numeral 6, no solo los enunciados jurídicos sobre los cuales se hace el respectivo análisis, sino que se detallan los hechos relevantes para determinar una presunta infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, guardando estrecha relación y concatenación de los principios de razonabilidad, lógica, entre la premisa contenida en el Informe de control técnico y su conclusión, haciendo de éste modo comprensible para el presunto infractor el hecho generador del Acto de Inicio: siendo esto tan cierto, que es el mismo operador que consciente de su presunto incumplimiento, realiza los descargos, y alegatos comprendiendo con absoluta razón el fundamento de la presunta infracción que se le imputa. De lo expuesto carece de fundamento alguno la pretensión de la operadora respecto de que se declare la nulidad de lo actuado por la administración.

**En las páginas 7, 8, 9, 10, y 11 del escrito de contestación la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., manifiesta:**

(...)

**NORMAS VULNERADAS EN LA DETERMINACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN:**

*La Seguridad Jurídica es un principio conocido en el área del derecho, que representa la certeza del conocimiento de todo lo previsto como prohibido, mandado y permitido por el denominado poder público, es decir, es la certeza que tiene el individuo de la permanencia de su situación jurídica, la cual no será modificada sino por procedimientos regulares que son establecidos de manera clara y previamente.*

(...)

*De conformidad a la normativa mencionada, el Estado garantiza a los administrados la seguridad jurídica, misma que versa en el respeto a la Constitución de la República y normativa vigente, la cual deberá ser clara y precisa, a fin de evitar una interpretación errónea y provocar vulneración de derechos y garantías constitucionales. Debe entenderse como la confianza que gozan los ciudadanos al momento de observar y respetar todas las situaciones derivadas de la aplicación de normas válidas y vigentes.*

(...)

*El Código Orgánico Administrativo entró en vigencia a partir del 09 de julio de 2018 y en el artículo 245 se establecieron como infracciones a las siguientes: Leves, Graves y Muy Graves. Por otra parte, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que las infracciones son de: **Primera clase, Segunda clase, Tercera clase y Cuarta clase.***

(...)

*De acuerdo al principio indubio pro administrado, en concordancia a la disposición constitucional, en caso de que exista duda relacionada a algún conflicto de normativa, o en su defecto, en la aplicación de una sanción, se deberá aplicar la interpretación más favorable al derecho del administrado, de modo que si la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P supuestamente incumplió alguna disposición normativa, se deberá aplicar la normativa que sea más favorable para el administrado, es decir, por mandato constitucional se aplicará lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 245 del Código Orgánico Administrativo.*

(...)

*Al carecer la Seguridad Jurídica en la aplicación de las infracciones en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, y dada la falta de armonización de las infracciones en el mencionado procedimiento administrativo, éste debe ser archivado, ya que de acuerdo al enunciado 226 de la Constitución de la República del Ecuador, los servidores públicos deben proceder en función a lo que en la Ley se encuentra escrito. El Código Orgánico Administrativo prohíbe una interpretación*

*análoga y extensiva de las infracciones por lo tanto la regla de sanción por infracciones no se encuentra clara para determinar una posible sanción.*

*Finalmente la CNT E.P considera que tanto la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 como, el Coordinador Zonal 2 deberán **anular y archivar** el Acto de Apertura al existir un problema jurídico y falta de armonía en la aplicación de las infracciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones con las del Código Orgánico Administrativo, toda vez que la regla a aplicarse en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2019-035, no se encuentra clara conforme lo requiere el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, el cual establece que el derecho a la seguridad jurídica, se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normativa clara, para que ésta sea aplicada correctamente.*

(...)"

### **ANÁLISIS.-**

Respecto 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 análoga y la interpretación extensiva. (El énfasis y subrayado 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 (...)."*

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 lo manifestado por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CNT E.P., en una nueva 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. Por lo expuesto, el pedido formulado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., respecto de **"anular y archivar el Acto de Apertura al existir un problema jurídico de armonía en la aplicación de las infracciones..."**, no procede en razón de que no existe como queda anotado un conflicto de dos leyes de la misma materia.

**En las páginas 11 del escrito de contestación la Corporación Nacional de Telecomunicaciones manifiesta:**

*(...)*

**PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD SANCIONADOR DE LA ARCOTEL**

*(...)*

*De la misma manera, en el enunciado anterior, se mencionó la falta de armonía entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico Administrativo, con respecto a la gradación de infracciones que cada uno de estos cuerpos normativos determinan, y, adicionalmente el principio indubio pro administrado que se encuentra consagrado en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, el cual señala que en caso de duda sobre una norma que contenga sanciones se aplicará la que sea más favorable al infractor.*

*(...)*

*En base a estas consideraciones jurídicas, en el escenario menos optimista en el cual la ARCOTEL imponga una sanción a la CNT E.P, el organismo de regulación y control de las telecomunicaciones deberá aplicar la establecida en el numeral 1 del artículo 245 del Código Orgánico Administrativo, tomando en cuenta el principio indubio pro administrado establecido en el numeral 5 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador; pese a que, el tiempo que tuvo la ARCOTEL para sancionar a la CNT E.P habría concluido un año después de la supuesta comisión del ilícito, de modo que la acción*

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)

Quito – Ecuador

correcta que debe considerar la ARCOTEL es proceder con la anulación y el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2019-AI-035.

Adicionalmente, es preciso mencionar que existe vulneración al derecho de seguridad jurídica consagrado en el artículo 82 de la Constitución de la República, el cual establece que la normativa debe ser clara; no obstante, en el presente procedimiento administrativo sancionador se ha evidenciado que existen dos normativas incompatibles con relación a la imposición de sanciones a los administrados, dicho en otras palabras, la falta de concordancia prevaleciente entre las infracciones del Código Orgánico Administrativo y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

(...)"

### ANÁLISIS.-

Sobre lo expuesto por la Procuraduría General del Estado y respecto al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, iniciado por la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, y que presuntamente no existiría una seguridad jurídica en la pretensión de la aplicación de la infracción contemplada en el artículo 118 literal b), numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, toda vez que debe existir un respeto por la Constitución y las normas, y en relación a lo esgrimido por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en el sentido de que la **Potestad Sancionadora** se configura entre la tipicidad, el principio de legalidad y el in dubio pro administrado, 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." (como de igual manera refiere el administrado a foja 9), 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.

La Administración en el acto de inicio enunció las normas jurídicas en que se funda y explicó con razonabilidad y lógica, la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho, al relacionar el hecho (la presunta infracción) con la norma incumplida y, realizó adecuadamente la calificación jurídica de la presunta infracción; dando estricto cumplimiento al **PRINCIPIO DE TIPICIDAD** del Procedimiento Administrativo Sancionador, dispuesto en el artículo 29 del Código Orgánico Administrativo que indica: "(...) **Art. 29.- Principio de tipicidad.** 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. (...)"

En consecuencia, queda refutada y desvirtuada la afirmación del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P en el sentido de que en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, no se encuentre debidamente sustentado conforme a la normativa establecida, por una supuesta falta de armonía entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico Administrativo; que la **Potestad Sancionadora** de la ARCOTEL, habría prescrito; que se habría vulnerado el principio de seguridad jurídica previsto en el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador; esto no solo que como ya se ha dicho con anterioridad **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; en el presente procedimiento se ha realizado un ejercicio entre la tipicidad y el principio de legalidad misma que guarda razonabilidad, lógica, y comprensibilidad. Con ello se ha observado el **debido proceso, motivación y seguridad jurídica** consagrados en los artículos 76 números 3, 7 letra l), y 82 la Constitución de la República del Ecuador, respectivamente. (El énfasis y subrayado me pertenece).

En el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, de 19 de noviembre de 2019, se cita textualmente, entre otros fundamentos, “*el presunto incumplimiento*”, el mismo que se encuentra descrito en el artículo 24, número 3 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; 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias. 18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en la 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.(...)”.**

Se debe hacer énfasis en el análisis jurídico del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-093 de 14 de noviembre de 2019, como en la conclusión del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, considerados previo a establecer la procedencia del inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, dentro del informe jurídico, se indica entre otros aspectos que:

“(...)

- *En el índice de calidad (parámetro) 1.4 Porcentaje de reclamos de facturación la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo.*
- *En el índice de calidad (parámetro) 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual 1  $< 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual 2  $\leq 85\%$  y el valor objetivo mensual 3  $\leq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017.*
- *En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $< 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral 5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7.*  
“(...)”.

*Por lo expuesto, de confirmarse la existencia del hecho así como la responsabilidad de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT EP, con relación a los valores objetivos alcanzados en la verificación de los índices de calidad para el servicio de telefonía fija en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016- 0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, habría lesionado el nivel de calidad propio de los servicios de telecomunicaciones e irrespetado los derechos de los usuarios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico vigente; particularmente en el artículo 22 de la números 1 y 14, que prevén entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados, con calidad y a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables; así como también habría incumplido su obligación de cumplir y respetar la Ley y dichos derechos, dispuesta en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes, así como también a cumplir 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; 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 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en "(...) 11 El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)" (Lo subrayado fuera del texto original); 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.

(...)"

De lo dicho se colige que la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 no solo se ha limitado a citar el articulado antes descrito, o citar normas o disposiciones legales que tienen que ver con la presunta infracción cometida por el prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., pues la motivación del Acto de Inicio materia del presente análisis: **1)** cumple irrestrictamente con lo previsto en el artículo 100 del Código Orgánico Administrativo, más aún cuando se ha señalado taxativamente las normas y principios jurídicos presuntamente vulnerados; **2)** partiendo de la génesis que dio inicio al Acto del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es el Informe Técnico de Control No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, es un axioma indiscutible, pues si el objetivo del Informe Técnico antes referido fue "Verificar los valores alcanzados en los índices de calidad para el servicio de telefonía fija prestado por la operadora CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016- 0144 y 13-06-ARCOTEL-2016"; siendo lo anteriormente descrito el hecho relevante para la adopción de la decisión de la administración, de emitir en contra del prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. el Acto de Inicio materia de análisis.

Es así que, partiendo de dicho informe, el cual no resiste descargo técnico alguno por parte del prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., y que de los hechos verificados y comprobados en el citado informe nace una presunta infracción, que está perfectamente identificada en el ordenamiento jurídico vigente, y que de la defensa efectuada por la misma operadora, se entiende su comprensibilidad.

Con respecto a la calificación jurídica de la presunta infracción constante en el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 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 del prestador del Servicio de Telefonía Fija, 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 improcedente en Derecho; referente al pedido de la compañía para que el procedimiento administrativo sancionador no tenga los efectos legales previstos, 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. (Lo subrayado me pertenece).

#### 4.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS.

La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores 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 04 de diciembre de 2019, a las 09h00, notificada el 04 de diciembre de 2019, a las 14h29 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-2019-035 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.- PROVIDENCIA DE APERTURA DE PERIODO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS.-** Quito, miércoles 4 de diciembre de 2019, a las 9H00.- 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 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-13-1521-2019 de 2 de diciembre de 2019, presentado por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, en contestación al Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, ingresado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E del 3 de diciembre 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 E.P para responder a los Procedimientos Administrativos Sancionadores en representación de la CNT E.P.- **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la empresa pública CNT E.P realiza su defensa presentando alegaciones técnicas y jurídicas, aporta documentos, solicita la práctica e incorporación de pruebas a su favor, y solicita que 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 E.P 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 E.P, 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 VI Pruebas del oficio 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 miércoles 11 de diciembre de 2019, a las 10H00, para que se realice la audiencia solicitada**, en la cual, la empresa pública CNT E.P, 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 Villarreal 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 E.P 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.- **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 NOTIFIQUESE.*

(...)"

En cumplimiento con lo dispuesto en la citada providencia de 04 de diciembre de 2019, a las 09h00, constan en el expediente los siguientes documentos y actuaciones procedimentales:

- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1962-M** de 11 de diciembre 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 CNT E.P., identificado con Registro Único de Contribuyentes No. 1768152560001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Telefonía Fija.
- Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1963-M** de 11 de diciembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que se sirva elaborar un Informe Técnico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por la Empresa Pública CNT E.P., además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1964-M** de 11 de diciembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicita al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que se sirva elaborar un Informe Jurídico sobre los descargos, alegaciones y pruebas presentadas por la Empresa Pública CNT E.P., además de un análisis de atenuantes y agravantes.
- Con **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1970-M** de 11 de diciembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas a la Empresa Pública CNT E.P., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.
- Con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2019-2905-M** de 13 de diciembre de 2019, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de diciembre 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 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)"
- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812**, de 24 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 CNT E.P., en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, 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-CZO2-2019-1963-M de 11 de diciembre de 2019, con base en el análisis de los hechos y alegatos planteados por CNT EP en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 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 de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301*

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 118, letra b, número 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 de noviembre de 2019. (...).

- A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-110, de 24 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-2019-035 en la cual concluye que:

(...)

#### **8.- CONCLUSIÓN**

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 en cuestión, ocurre en razón de los hechos reportados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, de 08 de noviembre 2018, y que del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, concluye manifestando que, "(...) En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1963-M de 11 de diciembre 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-2019-035 de 19 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 de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 (...)"

Conforme con los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, de acogerse el Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2019, hecho que se ratificó mediante la emisión del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812, como de los fundamentos de hecho y de derecho expuestos en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 emitido el 19 de noviembre de 2019, se recomienda al Órgano Instructor, acoja el Informe Jurídico precedente, y se ser el caso, la Función Instructora del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emita el dictamen que en derecho corresponda, por existir la presunción de que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija Local, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP habría cometido la infracción antes mencionada, y con ello presuntamente habría inobservado las disposiciones contenidas en la Condiciones Generales de su Título Habilitante, así como las previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En caso de comprobarse la existencia de la infracción, y la responsabilidad del administrado, se deberá a través del dictamen que para el efecto se dicte, recomendar al Órgano Resolutor, proceda a emitir la Resolución sancionatoria que corresponda, observando para el efecto los atenuantes y agravantes desarrollados en tanto en el Informe Técnico como en el presente Informe Jurídico, que forman parte integrante del expediente administrativo.

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado sin efecto vinculante dentro del Dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Técnico Zonal en su calidad de Función Sancionadora.

(...)"

- La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2019-1060-M, de 27 de diciembre de 2019, comunica que:

Coordinación Zonal 2:  
Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarreal  
Telf.: (593-02) 2 272 180  
[www.arcotel.gob.ec](http://www.arcotel.gob.ec)  
Quito – Ecuador

"(...) 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 servicios 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 CNT E.P, reportó como ingresos totales por Telefonía Fija Local (incluye los ingresos del Servicio LDN) USD. 241.058.211,01 (...)"

#### 4.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1812 DE 24 DE DICIEMBRE DE 2019.

En el INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 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-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019, expresa:

"En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2019-AI-035, la CNT EP ha desvirtuado técnica, jurídica y regulatoriamente el presunto cometimiento de la infracción por el cual la ARCOTEL pretente [sic] sancionarla; de este modo no es factible admitir haber cometido la presunta infracción. Por tal motivo, este argumento debe ser considerado como atenuante de conformidad lo dispone el artículo [sic] 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."

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:

"Con respecto a la atenuante 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones [sic], es preciso reiterar que la CNT E.P ha demostrado evidentemente que no ha incurrido en incumplimiento alguno de los indicadores de calidad; de esta forma, dicha atenuante se encuentra a favor de la CNT E.P.."

Es decir, el presente atenuante no se configura pues CNT E.P no demuestra ni manifiesta haber subsanado integralmente la infracción, más aun cuando 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**."

**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, CNT E.P manifiesta:

*"No existe daño alguno causado con resoecto [sic] a la comisión de la presunta infracción hacia el regulador o usuarios, puesto que se han cumplido con los objetivos establecidos [sic] en los indicadores de calidad, lo cual no ha generado perjuicio alguno a los usuarios, abonados y clientes de la CNT E.P, con lo que, esta atenuante [sic] es favorable a la CNT E.P."*

*Sobre este particular, 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."**

*Al respecto, se considera que no es posible determinar la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 por parte de CNT E.P.*

*(...)"*

**4.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2019-110 DE 24 DE DICIEMBRE DE 2019.**

A través del Informe Jurídico ARCOTEL-CZO2-2019-110, de 24 de diciembre de 2019, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL, informa lo siguiente:

*"(...)*

**5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES**

**5.1.- ANÁLISIS DE ATENUANTES.**

*Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 de noviembre de 2019, conforme se desprende del expediente administrativo sancionador, 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 Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1970-M** de 11 de diciembre de 2019, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas a la Empresa Pública CNT E.P., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2019-2905-M** de 13 de diciembre de 2019, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de diciembre 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 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)", hecho que se deberá observar como un atenuante, en el caso de imponerse una sanción.

## 5.2. ANÁLISIS DE AGRAVANTES

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; de allí que conforme se desprende de los documentos que reposan en el expediente administrativo sancionador, se analiza así: Las infracciones y sanciones deben estar conforme a los principios de legalidad, irretroactividad, tipicidad y proporcionalidad que se engloban dentro del procedimiento administrativo sancionador. En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, 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.**

(...)"

## 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-2019-035; se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

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

**11. El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)** (Lo subrayado fuera del texto original)

## 6.- LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER.-

El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas. En tal sentido, la sanción económica para una infracción de segunda clase se encuentra determinada en el artículo 121 y siguientes 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.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

b) *Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.*

En lo relativo a las atenuantes y agravantes, la Ley rectora del régimen general de las telecomunicaciones establece:

"(...)

**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. (El énfasis me pertenece).

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." (Subrayado fuera de texto original).

**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-2019-1060-M, de 27 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 servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión" del año 2018, requerido en la ARCOTEL-DEDA-2019-001467-E".

En el formulario indicado, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, 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 E.P., 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 ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 81/100 (USD \$ 109.982,81)**.

#### **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. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019 suscrito por la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL indica:

"(...)

#### **8.- CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN.-**

*Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de fecha 19 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 E.P., 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-2019-2905-M de 13 de diciembre de 2019, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 11 de diciembre 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 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.(...)", hecho que se deberá observar como un 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."**

*En el documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 03 de diciembre de 2019, mediante el cual da contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, expresamente NO admite la comisión de las infracciones, por lo tanto, no se configura la circunstancia atenuante 2.*

**“3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.”**

El prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., de conformidad con el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, “(...) el presente atenuante no se configura pues CNT E.P no demuestra ni manifiesta haber subsanado integralmente la infracción (...)” por lo tanto, no se configura ésta circunstancia como 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, conforme se desprende del Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, “(...) En este 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 del Prestador (...)”, por lo tanto, no se debe considerar como atenuante.

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, el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones 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.

**“2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.”**

Al respecto, se considera que no es posible determinar la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción por parte del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., motivo por el cual se determina que esta circunstancia no debe ser considerada como agravante.

**“3. El carácter continuado de la conducta infractora”**

En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante informe técnico No. IT-CZO2-2018-1301, de 08 de noviembre de 2018, 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.

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 en cuestión, ocurre en razón de los hechos reportados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, de 08 de noviembre 2018 que concluye : “(...) En el índice de calidad (parámetro) **1.4 Porcentaje de reclamos de facturación** la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo; En el índice de calidad (parámetro) **1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $1 \geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual  $2 \geq 85\%$  y el valor objetivo mensual  $3 \geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017; En el índice de calidad (parámetro) **1.7 Porcentaje de averías reportadas**, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $\leq 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral

5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7. (Lo resaltado y subrayado me pertenece).

Considerando además el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812** de 24 de diciembre de 2019, en el que se concluye que: (...) En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1963-M de 11 de diciembre de 2019, con base en el análisis de los hechos y alegatos planteados por CNT EP en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 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 de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 (...)"

la Función Instructora del Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el dictamen que en derecho corresponde, por existir la presunción de que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP habría cometido la infracción antes mencionada, y con ello presuntamente habría inobservado las disposiciones contenidas en la Condiciones Generales de su Título Habilitante, así como las previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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-2019-035 de 19 de noviembre de 2019, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Director Zonal 2 (Encargado), 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 E.P., 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 con relación a los valores objetivos alcanzados en la verificación de los índices de calidad para el servicio de telefonía fija en el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, por cuanto habría lesionado el nivel de calidad propio de los servicios de telecomunicaciones e irrespetado los derechos de los usuarios establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el ordenamiento jurídico vigente; particularmente en el artículo 22 de la números 1 y 14, que prevén entre los derechos de los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones a disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados, con calidad y a exigir a los prestadores de los servicios contratados, el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables; así como también habría incumplido su obligación de cumplir y respetar la Ley y dichos derechos, dispuesta en los artículos 22, 24 numerales 2, 3, 4, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 6 numerales 6.1 y 6.4 de las Condiciones Generales de su **Título Habilitante**.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, de 19 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. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**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-2019-035 de 19 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-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, ratificado mediante Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019 que concluyen que: *"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 en cuestión, ocurre en razón de los hechos reportados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, de 08 de noviembre 2018 que concluye : "(...) En el índice de calidad (parámetro) 1.4 Porcentaje de reclamos de facturación la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtiene valores por encima del valor objetivo mensual  $\leq 0,3\%$  en los meses de junio y julio de 2017. En los restantes meses del año 2017 obtiene valores dentro del valor objetivo; En el índice de calidad (parámetro) 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual 1  $\geq 72\%$  de averías reparadas hasta en 24 horas, en el mes de diciembre del 2017; alcanza el valor indicado, en los restantes meses del año 2017. Además, alcanza el valor objetivo mensual 2  $\geq 85\%$  y el valor objetivo mensual 3  $\geq 95\%$  de averías reparadas hasta en 48 horas y 120 horas respectivamente, para todos los meses del año 2017; En el índice de calidad (parámetro) 1.7 Porcentaje de averías reportadas, la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP no alcanza el valor objetivo mensual  $\leq 2\%$ , en el mes de enero de 2017. En los restantes meses del año 2017, los valores obtenidos se encuentran dentro del valor objetivo establecido; conforme se indica en el numeral 5.7 del presente informe y los resultados del análisis constante en el Cuadro No. 7. (Lo resaltado y subrayado me pertenece); considerando además el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, en el que se concluye que: "(...) En atención a lo solicitado por el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1963-M de 11 de diciembre de 2019, con base en el análisis de los hechos y alegatos planteados por CNT EP en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 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 de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 (...)", inobservando la disposición en los artículos 22, 24 numerales 2, 3, 4, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 6 numerales 6.1 y 6.4 de las Condiciones Generales de su Título Habilitante; y, por lo tanto, incurre en la comisión de la infracción administrativa de **segunda clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) número 11 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 NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 81/100 (USD \$ 109.982,81)**, 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 Villarreal, 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 la disposición contenida en los artículos 22, 24 numerales 2, 3, 4, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, así como el artículo 6 numerales 6.1 y 6.4 de las Condiciones Generales de su **título habilitante**, para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija.

**Artículo 5.- 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 6.- 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, provincia de Pichincha; se encarga a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que ponga en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 31 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**