

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-036
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2

CONSIDERANDO:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

- Mediante Resolución No. ARCOTEL 2020-0124 de 17 de marzo de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: “(...) **Artículo 1.- Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurriendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción**, correspondientes a: **1) Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. 2) Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimientos administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados (...)**”.
- Mediante **Resolución No. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020**, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: “(...) **Artículo 1.- Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuestos en la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. Artículo 2.- Disponer la reanudación de todos los términos y plazos de los procedimientos y trámites administrativos a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, suspendidos de conformidad con el artículo 1 de la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020, a partir de la suscripción de la presente resolución. (...)**”.
- Mediante Resolución **No. ARCOTEL-2020-0354** de 11 de agosto de 2020, suscrita por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones indica:

“(...) **Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020, emitida por el Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual.

Artículo 3.- DISPONER el archivo de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020. (...)
- La Función Sancionadora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal, dispuso de oficio mediante Providencia **No. ARCOTEL-CZO2-**

PR-2020-047 dictada el 20 de agosto de 2020 a las 14h00, notificada el 21 de agosto de 2020 por la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del sistema documental Quipux mediante Oficio Nro. **ARCOTEL-CZO2-2020-0136-OF** de 21 de agosto de 2020 y enviada a las siguientes direcciones de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec; el 21 de agosto de 2020, e indica:

“(…)

ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES. - FUNCIÓN SANCIONADORA 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.- Quito, jueves 20 de agosto de 2020, a las 14H00.- En mi calidad de FUNCIÓN SANCIONADORA de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Acción de Personal No. 210 de 31 de julio de 2020, por medio de la cual, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL otorga nombramiento de Libre Remoción al Esp. Marcelo Eduardo Ruilova Maldonado en calidad de Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, **DISPONGO:** (...) **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite notifíquese a la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 para que dentro de sus competencias continúe el trámite que en derecho corresponda y considere para el efecto, lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2020-0354 de 11 de agosto de 2020, retrotrayendo el procedimiento administrativo sancionador al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual.- (...)”.

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio mediante Providencia **No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048** dictada el 21 de agosto de 2020 a las 08h30 legal y debidamente notificada en la misma fecha por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del sistema documental Quipux mediante **Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0139-OF** de 21 de agosto de 2020 y enviada a las siguientes direcciones de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec; y sara.arellano@cnt.gob.ec, el 21 de agosto de 2020, e indica:

“(…)

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.- Quito, viernes 21 de agosto de 2020, a las 08H30.- 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; al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0541-M, de 17 de marzo de 2020; y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, **DISPONGO:** (...) **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante providencia de 04 de diciembre de 2019, notificó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, entre otros aspectos que: “(...) **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la empresa pública CNT EP realiza su defensa presentando alegaciones técnicas y jurídicas, aporta documentos, solicita la práctica e incorporación de prueba 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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo (...)” (lo resaltado y subrayado me pertenece), la misma que según consta en el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1945-M de 09 de diciembre de 2019, fue notificada el día 04 de diciembre de 2019, debiendo computarse el término concedido desde el 05 de diciembre de 2019, hasta el 20 de enero de 2020, **retrotráigase el cómputo del término de prueba al día en que se emitió el Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031, esto es el 27 de diciembre de 2019;** b) se concede a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. el **término de dieciséis (16) días**, para la evacuación de prueba, conforme lo dispuesto en los artículos 158 y 194 del Código Orgánico Administrativo a partir de la recepción de ésta providencia.- (...)”

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

Esta Información General sobre el Prestador, tiene como Representante Legal a la señora Martha Alexandra Moncayo Guerrero y los datos generales del sistema son:

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

*Fuente: Pagina Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 14 de octubre 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. DOCUMENTOS A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO EL INFORME TÉCNICO

- **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 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:

- *Para el índice de calidad (parámetro) 1.5 Facturación, no es posible verificar si la operadora entregó o notificó las facturas en un tiempo máximo de 7 días calendario en todos los meses del año 2017, por cuanto no es posible validar que el tiempo indicado por la operadora esta contabilizado en días calendario y además, considerando la consulta realizada por la Coordinación Técnica de Control sobre el ciclo de facturación.*
- *Para el índice de calidad (parámetro) 1.9 Tiempo de espera por respuesta de operador humano, no es factible realizar una evaluación del parámetro 1.9 que permita establecer si la operadora del Servicio de Telefonía Fija Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP obtuvo valores dentro o por encima de los valores objetivos definidos, por cuanto se encuentra que la información fuente entregada no es presentada de una misma forma; tampoco la información fuente es procesada siguiendo una metodología de cálculo única para todos los meses del año 2017. Además, no es claro a qué variables corresponden los campos “llamadas entrantes” y “llamadas contestadas” empleados por la operadora, los cuales no se encuentran en la descripción del parámetro, conforme se detalla en el numeral 5.9 del presente informe.*
- *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.*

“(…)

Particular que pongo en su conocimiento para que se analice jurídicamente la procedencia de iniciar el procedimiento administrativo sancionador que corresponda.

(...)” (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, concluye lo siguiente:

“(...)

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
febrero	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
marzo	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
abril	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
mayo	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
junio	No es posible evaluar	Sí	Sí	No	No es posible evaluar
julio	No es posible evaluar	Sí	Sí	No	No es posible evaluar
agosto	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
septiembre	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
octubre	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
noviembre	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	No es posible evaluar
diciembre	No es posible evaluar	Sí	Sí	Sí	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 \geq 72% hasta 24 horas	mensual 2 \geq 85% hasta 48 horas	mensual 3 \geq 95% hasta 120 horas (5 días)		Fija - fija (on-net) \geq 95 %	Fija - fija (off-net) \geq 93 %	Fija - móvil \geq 93 %
AÑO 2017	%	%	%	%	%	%	%
enero	Sí	Sí	Sí	No	Sí	Sí	Sí
febrero	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
marzo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
abril	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
mayo	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
junio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
julio	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
agosto	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
septiembre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
octubre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
noviembre	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí
diciembre	No	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí	Sí

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	\leq 40 s	\leq 7 días
	s	días
enero	No es posible evaluar	Sí
febrero	No es posible evaluar	Sí
marzo	No es posible evaluar	Sí
abril	No es posible evaluar	Sí
mayo	No es posible evaluar	Sí
junio	No es posible evaluar	Sí
julio	No es posible evaluar	Sí
agosto	No es posible evaluar	Sí
septiembre	No es posible evaluar	Sí
octubre	No es posible evaluar	Sí
noviembre	No es posible evaluar	Sí
diciembre	No es posible evaluar	Sí

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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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.

(...)"

- El **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-093** de 14 de noviembre de 2019, en su parte pertinente concluye lo siguiente:

"(...)

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 requirente.

(...)"

2.3. ACTO DE INICIO

En conocimiento de los hechos reportados por el Área Técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores 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 **Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301** de 08 de noviembre de 2018, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en lo principal indica:

"(...)

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 PORENTAJE 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:

(...)

- 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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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.
(...)"

- 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.-

El área jurídica de la Coordinación Zonal 2, establece la procedencia de emitir un Acto de Inicio del Procedimiento Sancionador, en contra de la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP; para lo cual se analiza lo siguiente:

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 Orgánica 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.
(...)"

- El Acto de Inicio del procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 19 de noviembre de 2019, en su parte pertinente indica lo siguiente:

"(...)

8 EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.-

En orden al antecedente, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo los Informes Técnico y Jurídico antes indicados, la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite en contra de su representada el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por existir la presunción de haber cometido la infracción señalada, al haber vulnerado las disposiciones citadas. En caso de comprobarse conforme a derecho la existencia de la infracción y su responsabilidad, se dictará la Resolución sancionatoria correspondiente.

La competencia del infrascrito Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, para emitir el presente ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR conforme lo señala expresamente el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, se encuentra contenida en el primer párrafo del artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; en los artículos 10 y 81 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 10, número 2 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, expedido por el Directorio de la Agencia mediante 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; en la Acción de Personal No. 587 de 22 de agosto de 2019 por la ARCOTEL; y, el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M de 28 de agosto de 2019.-

(...)"

3. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS.-

3.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

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

“(...)

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 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.

(...)

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

(...)

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

(...)

Artículo 144.- Competencias de la Agencia.- Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) **4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes (...)** **18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley**". (El 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. 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.

"(...)"

3.5. 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. FUNDAMENTOS DE DERECHO

4.1. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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, se considera que el hecho imputado se asimilaría al siguiente articulado:

(...)

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.**

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 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)

4.2. 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 Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, se indican entre otros, los artículos que se citan a continuación:

“(...)

ARTÍCULO 6: ÍNDICES DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO FINAL DE TELEFONIA 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”.
(...)”.

4.3. RESOLUCIONES EMITIDAS POR LA ARCOEL

Las RESOLUCIONES ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 de 13 de febrero de 2016 y 30 de septiembre de 2016, respectivamente, se aprobaron ratificaron y modificaron los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para la prestadora del servicio de telefonía fija CNT EP

El Artículo 3 de la Resolución ARCOTEL-2016-0144 señala que:

“(...) Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija deberán ajustar y acondicionar sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes de los indicadores 1.8 "Gestión de red Destino Telefonía, 1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano" y 1.10 "Tiempo de instalación" hasta el 31 de marzo del 2016; inmediatamente después serán evaluados de acuerdo a lo dispuesto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. El resto de índices de calidad serán considerados como parte de la evaluación global 2016; la evaluación para los índices 1.8, 1.9 y 1.10 será considerada desde el mes de abril a diciembre del 2016. (...)”.

La Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, ratifica los Índices de Calidad aplicables a partir del año 2016 para la prestadora del servicio de telefonía fija CNT EP, y modifica las especificaciones de algunos parámetros de índices de calidad establecidos en la Resolución ARCOTEL-2016-0144.

Además, en su Artículo 3 indica lo siguiente:

“(...) Considerando la fecha de aprobación de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la fecha de emisión de la presente resolución ratificatoria y reformativa, se dispone que las mediciones de los parámetros modificados tendrán el carácter informativo, respecto de las mediciones o evaluaciones correspondientes al año 2016; los demás parámetros constantes en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y que no han sido modificados, se evaluarán conforme la citada resolución. (...)”.

El cuadro de índices de calidad que contempla los aspectos de la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y las reformas efectuadas con Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 se detalla a continuación:

(...)

INDICES DE CALIDAD APLICABLES DURANTE EL AÑO 2017				
No.	CÓD.	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO	TIPO DE MEDICIÓN
1	1.1	Relación con el cliente	Resultado de mediciones es de carácter informativo	Informativo
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual \leq 1%	Verificable
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual \leq 4 días (96 horas continuas)	Verificable
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual \leq 0,3%	Verificable
5	1.5	Facturación	100% facturas con valor objetivo mensual Facturación \leq 7 días calendario	Verificable
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	Valor objetivo mensual 1 \geq 72% de averías reparadas hasta en 24 horas Valor objetivo mensual 2 \geq 85% de averías reparadas hasta en 48 horas Valor objetivo mensual 3 \geq 95% de averías reparadas hasta en 5 días	Verificable
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual \leq 2%	Verificable
8	1.8	Gestión de Red Destino Telefonía	Fija — fija (on-net) \geq 95 % Fija — fija (off-net) \geq 93 % Fija — móvil \geq 93 %	Verificable
9	1.9	Tiempo de espera por respuesta de operador humano	Promedio de espera para atención de operador humano \leq 40 s. Tiempo de contestación del IVR \leq 40 s. Promedio de esperas para consultas internas dentro de una llamada \leq 3 minutos.	Verificable
10	1.10	Tiempo de instalación	Tiempo de espera para instalación y activación \leq 7 días.	Verificable

Tabla No. 1: Índices de calidad y valores objetivo aplicables en el año 2017 para CNT EP.

(...)"

5. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA.-

5.1. 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 Nro. 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 el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 03 de diciembre de 2019, indica lo siguiente:

(...)

3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

3.1. CONTESTACIÓN DADA POR CNT EP AL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E DE 3 DE DICIEMBRE DE 2019.

Con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019, CNT EP dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035. Los descargos estrictamente técnicos presentados por dicho prestador constan a partir del numeral 1.2 de su contestación, los mismos que se transcriben y analizan a continuación:

3.1.1. PARTE 1

“ METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

La ARCOTEL tradicionalmente ha realizado un proceso de control anual del cumplimiento de los índices de calidad de los servicios de telefonía fija, guardando coherencia y concordancia con lo dispuesto en las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, dentro del numeral 6.4 del artículo 6 del Anexo A, el cual se refiere a las Condiciones Específicas del Servicio de Telefonía Fija:

(...) El cumplimiento de los índices de calidad será controlado anualmente por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento."

Es importante mencionar que la ARCOTEL a raíz de las modificaciones en la normativa, producto de la emisión de las Resolución ARCOTEL-2016-0144 y posteriormente la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 relacionada al cumplimiento de los índices de calidad del año 2016 ha variado la metodología de medición; por un lado, se realiza un informe anual, por otro se efectúa un control de cumplimiento mensual y por un tercero se procede a un juzgamiento anual, lo cual queda demostrado de acuerdo al Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, así como por la notificación de inicio de un proceso administrativo sancionatorio en contra de la CNT EP.

La CNT EP tuvo conocimiento de esta modificación unilateral en la metodología de evaluación desde el mes de marzo de 2018, cuando la CNT EP comenzó a ser notificada del inicio de procesos administrativos sancionatorios por parte de la ARCOTEL, de modo que este mecanismo de evaluación comenzó a distorsionar sustancialmente la forma de evaluar el cumplimiento de los índices de calidad de los servicios autorizados.

Estos cambios e interpretaciones unilaterales de la normativa por parte de la ARCOTEL están propiciando una confusión hacia el administrado, por cuanto no

aplica la norma que fue expedida en su inicio, como se lo realizó en las CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, por lo que produciéndose dicha transgresión, los funcionarios de la ARCOTEL no aplican lo dispuesto en el artículo 226¹ de la Constitución de la República, en la cual los servidores públicos únicamente deben aplicar lo dispuesto en la Carta Magna y normativa se indica.”

ANÁLISIS:

Como bien apunta CNT EP en su contestación, producto de las modificaciones en la normativa con la emisión de la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y posteriormente de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, la metodología de medición de los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija tuvo variaciones con respecto al análisis que a su momento se efectuó para el año 2016.

Así pues, el control que realizó la ARCOTEL para validar el cumplimiento de los índices de calidad durante el año 2016, se lo hizo de manera anual pues en ese entonces el extinto CONATEL aprobaba una ponderación que permitía calcular el cumplimiento de la meta global de calidad; ya que en los títulos habilitantes anteriores y/o en normativa derogada, se establecía como infracción el incumplimiento de una meta global de calidad.

Actualmente, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en la parte correspondiente a infracciones no tipifica ningún incumplimiento anual, sino que simplemente señala que el incumplimiento de los valores objetivos de los índices de calidad, constituye una infracción: “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.”

Así también, las resoluciones actualmente vigentes: ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, que aprueban y ratifican los índices de calidad aplicables al servicio de telefonía fija, ya no incluyen la aprobación de una ponderación; e incluso, en cada una de las fichas en las que se define a cada índice, establecen la periodicidad de la medición que puntualmente se analiza más adelante por cada parámetro sobre el cual CNT EP presenta sus descargos.

3.1.2. PARTE 2

“ RESOLUCIONES SOBRE INDICADORES DE CALIDAD

Otro aspecto relevante, cuya importancia es esencial en la defensa de la CNT EP, consiste en que la ARCOTEL en sus resoluciones de índices de calidad, esto es, la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y posteriormente la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, estableció metas con porcentajes de valores específicos; por ejemplo, para el indicador 1.4 referente a reclamos de facturación, la meta es de 0.3%, para el indicador 1.6 que hace referencia a porcentaje de averías efectivas reparadas en 24 horas, la meta es del 72% y para el indicador 1.7 referente al porcentaje de averías reportadas la meta es de 2%,

Cabe señalar que la normativa en vigencia no considera cantidad de cifras decimales a tener en cuenta en los cálculos ni en los reportes, tampoco se hace alusión a posibles mecanismos de redondeo de ser necesarios. Sin embargo, en la evaluación de cumplimiento la ARCOTEL utiliza una variedad de cifras significativas, (0.00, 0.000, 0.0000) lo cual no guarda concordancia con lo definido en el índice de calidad. Hay que recordar, que de existir vacíos en la normativa es necesaria su aclaración más no es viable una interpretación extensiva o antojadiza de la misma. Ejemplo de lo indicado se muestra a continuación:

Indicador	Valor Objetivo	Cifras decimales. Normativa Vigente	Cifras decimales utilizadas ARCOTEL	Representación
1.4 Reclamos de facturación	0.3	1	2	(0.00)
1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas	72	0	2	(0.00)
1.7 Porcentaje de averías reportadas	2	0	4	(0.0000)

Por lo antes indicado, y al no existir esta definición en la normativa, sería mandatorio realizar una aclaración en la norma de calidad de índices del servicio de telefonía fija, antes de proceder al inicio de un proceso administrativo sancionatorio. Un claro ejemplo de esta definición. Un claro ejemplo de esta definición es lo establecido por la ARCOTEL en la normativa del servicio móvil avanzado (...).

ANÁLISIS:

Sobre este particular se debe indicar que en ningún momento la normativa señala que para calcular el cumplimiento de índices de calidad se deba trabajar exclusivamente con números enteros o con determinadas cifras significativas. La ARCOTEL procura que cualquier cálculo sea lo más exacto posible; y en algunos casos, para mostrarlo en un informe o reporte es necesaria una aproximación.

Es claro que matemáticamente es igual el colocar un número entero, o citarlo con "n" número de ceros luego de la coma. Es decir, por ejemplo, un valor objetivo que se define como $\leq 2\%$, es igual a $\leq 2,00\%$ o igual a $\leq 2,000000\%$; estableciendo un tope de cumplimiento preciso.

Los argumentos que presenta CNT EP en su contestación, de forma particular por cada parámetro sobre este tema, se analiza más adelante.

3.1.3. PARTE 3

“ ANÁLISIS DE PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN

De conformidad a la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, dentro del artículo 2 cuya eficacia permite modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.4, al cual se le denomina Porcentaje de Reclamos por Facturación, se cambia la cuantificación al valor objetivo de $\leq 0,3\%$.

Se evidencia que la ARCOTEL en la resolución referida anteriormente (Resolución 13-06-ARCOTEL-2016) establece valores objetivos con números enteros, en otras palabras, con lo que respecta al indicador de calidad denominado porcentaje de reclamos por facturación, se establece el valor cumbre de $\leq 0,3\%$, no obstante, dentro de la evaluación realizada por la ARCOTEL se consideran centésimas, lo cual no se encuentra establecido dentro del numeral 3 del artículo segundo de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016.

(...)

Dentro de la resolución aludida, no existe enunciado alguno que indique la posibilidad de aplicar centésimas a los valores correspondientes a indicadores de calidad, de modo que la interpretación que realiza la ARCOTEL es ilegal toda vez que es necesario fundamentarse en la tipicidad de la ley, de conformidad lo establece la Carta Magna dentro de su artículo 76 dentro su numeral 3, en el cual se establece que nadie podrá ser sancionado administrativamente cuando algún acto no se encuentre tipificado en un cuerpo normativo.

De acuerdo al anexo 1 del Informe Técnico No. IT-CZ02-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, alcanza el 0,37% durante el mes de junio de 2017 y el 0,31 % durante el mes de julio del mismo año.

(...)

En base a lo mencionado, no cabe la posibilidad de que exista un incumplimiento a los indicadores de calidad de telefonía fija, relacionados al porcentaje de reclamos por facturación, toda vez que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, de acuerdo a las resoluciones emitidas por la misma ARCOTEL ha llegado al límite del valor objetivo.

Aplicando la misma metodología realizada por la ARCOTEL en el Anexo 1 de su Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 para los parámetros 1.6 y 1.7, se obtienen los siguientes resultados para el parámetro 1.4:

1.4 RECLAMOS FACTURACION					
	FACTURAS CON RECLAMO PROCEDENTE	FACTURAS EMITIDAS (CUENTES FACTURADOS de acuerdo a la operadora)	PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN		
				PORCENTAJE TRIMESTRAL (ELABORACIÓN CNT EP)	PORCENTAJE ANUAL (ELABORACIÓN CNT EP)
enero	4,952	2,072,574	0.24%		0.23%
febrero	3,617	2,071,639	0.17%	0.22%	
marzo	5,059	2,076,956	0.24%		
abril	4,717	2,078,385	0.23%		
mayo	5,314	2,075,907	0.26%	0.28%	
junio	7,698	2,073,084	0.37%		
julio	6,324	2,070,934	0.31%		
agosto	4,604	2,066,312	0.22%	0.23%	
septiembre	3,327	2,064,927	0.16%		
octubre	3,700	2,065,945	0.18%		
noviembre	4,117	2,061,561	0.20%	0.18%	
diciembre	3,307	2,056,155	0.16%		

Como se puede apreciar en el recuadro con líneas discontinuas, el valor calculado para el periodo de evaluación anual es de 0.23 % lo cual es menor a la meta establecida para este parámetro que es $\leq 0,3\%$, lo que da como resultado el cumplimiento respectivo.

El artículo 82 de la Constitución de la República hace referencia al derecho a la seguridad jurídica, la cual consiste en el respeto y la existencia de normativa que denote claridad en sus enunciados, de modo que dentro de la Resolución No. 13-06-ARCOTEL-2016 se establece que el valor objetivo es de $\leq 0.3\%$ y no se establece dentro del valor la inclusión de centésimas adicionales.

En consecuencia de lo mencionado, la normativa regulatoria no establece más de un decimal, por lo que el resultado obtenido por la CNT EP en el mes de junio y julio de 2017 cumple con lo establecido por la normativa, ya que no establece las reglas de redondeo (...).

ANÁLISIS

En primer lugar se debe indicar que los valores de "PORCENTAJE TRIMESTRAL" y "PORCENTAJE ANUAL" que constan en el Anexo del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 y a los cuales la operadora hace mención en este apartado, corresponden únicamente a valores heredados de una plantilla que los calculaba de manera automatizada hasta el año 2016, en el cual como se explicó antes, la normativa establecía una ponderación anual, y que ahora desapareció con las resoluciones actualmente vigentes: ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016. Es así, que dichos valores no son en absoluto considerados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301.

Por otra parte, para el desarrollo que se presenta a continuación es importante destacar que de acuerdo a la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, el valor objetivo para el índice de calidad: 1.4 PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN es $\leq 0,3\%$, que es igual a expresarlo como $\leq 0,30\%$ o como $\leq 0,300000\%$. La normativa no establece el número de cifras significativas a utilizarse en el cálculo y presentación de los resultados; sin embargo es claro y preciso en establecer el valor máximo que puede obtenerse.

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

Dicho esto, lo siguiente a mencionar es que los valores obtenidos por la ARCOTEL para este índice de calidad (y que se presentan en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301) coinciden con los que la operadora reporta en el Sistema Automatizado de Adquisición de Datos, SAAD.

En ese sentido, a continuación se presentan las capturas de pantalla del SAAD de CNT EP y de los archivos:

- “PORCENTAJE DE RECLAMOS FACTURACÑON - Jun 2017.xlsx”; y,
- “PORCENTAJE DE RECLAMOS FACTURACIÓN - Jul 2017.xlsx”,

Mismos que corresponden a los meses de junio 2017 y julio de 2017, respectivamente, y que son materia de análisis del presente apartado:

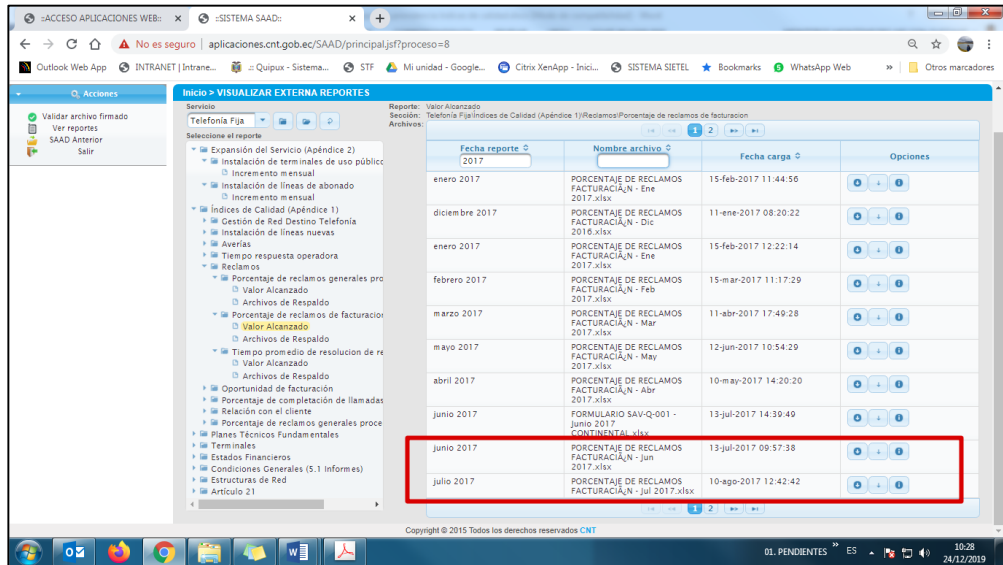


Fig. No. 1. SAAD de CNT EP. Sección “Valor Alcanzado” del índice de calidad “Porcentaje de reclamos de facturación”. Resaltados los archivos correspondientes a los meses de junio 2017 y julio 2017.

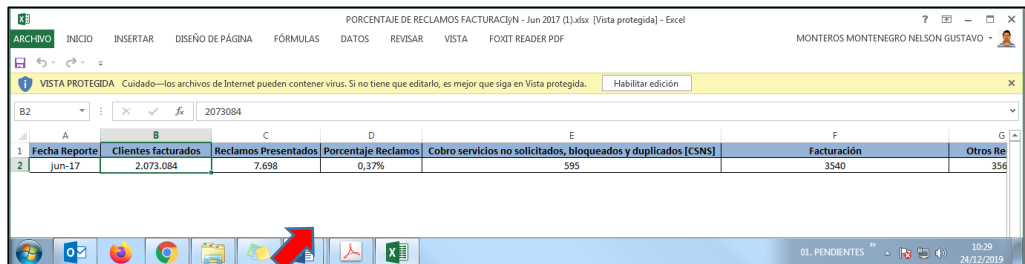


Fig. No. 2. “Porcentaje de reclamos de facturación” de 0,37% presentado por CNT EP para el mes de junio 2017.

1	A	B	C	D	E	F	G
2	Fecha Reporte	Clientes facturados	Reclamos Presentados	Porcentaje Reclamos	Cobro servicios no solicitados, bloqueados y duplicados [CSNS]	Facturación	Otros Re
2	jul-17	2.070.934	6.324	0,31%	442	3174	270

Fig. No. 3. “Porcentaje de reclamos de facturación” de 0,31% presentado por CNT EP para el mes de julio 2017.

Es decir, en este caso, el uso de centésimas para la presentación de los resultados en este índice de calidad no es exclusiva de ARCOTEL, sino que la misma operadora lo obtiene y lo presenta, tal como se muestra en las Figuras No. 2 y No. 3:

- Porcentaje de reclamo de facturación – junio 2017: 0,37%
- Porcentaje de reclamo de facturación – julio 2017: 0,31%

Así entonces, matemáticamente, los valores 0,37% y 0,31% son mayores a 0,3% (valor objetivo) por lo que se considera que CNT EP no cumple con el índice de calidad “1.4 Porcentaje de reclamo de facturación” en los meses de junio 2017 y julio 2017.

En esta sección es importante traer a mención la interpretación que pretende CNT EP y que la puso de manifiesto en la audiencia de alegatos celebrada el miércoles 11 de diciembre de 2019, en la que argumenta un “uso de decimales no reglamentado” y expone:

1.4 RECLAMOS FACTURACION					
	FACTURAS CON RECLAMO PROCEDENTE	FACTURAS EMITIDAS (CLIENTES FACTURADOS de acuerdo a la operadora)	PORCENTAJE DE RECLAMOS DE FACTURACIÓN	PORCENTAJE TRIMESTRAL (ELABORACIÓN CNT EP)	PORCENTAJE ANUAL (ELABORACIÓN CNT EP)
enero	4,952	2,072,574	0.2 %	0.2 %	0.2 %
febrero	3,617	2,071,639	0.1 %		
marzo	5,059	2,076,956	0.2 %		
abril	4,717	2,078,385	0.2 %		
mayo	5,314	2,075,907	0.2 %		
junio	7,698	2,073,084	0.3 %		
julio	6,324	2,070,934	0.3 %		
agosto	4,604	2,066,312	0.2 %		
septiembre	3,327	2,064,927	0.1 %		
octubre	3,700	2,065,945	0.1 %		
noviembre	4,117	2,061,561	0.2 %		
diciembre	3,307	2,056,155	0.1 %		

Fig. No. 4. Exposición presentada por CNT EP con respecto al “Porcentaje de reclamos de facturación”.

Es decir, CNT EP pretende llegar a establecer que 0,31% y 0,37% son valores menores o iguales a 0,3%; simplemente eliminando las centésimas sin motivación o justificación matemática (ni siquiera a través de una aproximación).

3.1.4. PARTE 4

“ ANÁLISIS DEL PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS

La Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 modificó la tabla de índices de calidad, de la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, de manera que la resolución que contiene los valores correspondientes a los índices de calidad de telefonía fija es la que se suscribió el 30 de septiembre de 2016, es decir, la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016.

(...)

Con la reforma de la tabla de indicadores de calidad, la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 propone nuevos valores y parámetros a cumplirse, en otros términos, se elimina la palabra "**valor objetivo mensual**", es decir que lo establecido en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 deja sin sustento el fundamento erróneo e ilegal utilizado por la ARCOTEL para controlar mensualmente el cumplimiento de los índices de calidad, pues como ya se lo indicó en puntos anteriores este debe ser anual conforme la normativa jurídica vigente.

(...)

En relación al indicador 1.6 de porcentaje de averías efectivas reparadas, la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL realiza un control de cumplimiento mensual a los indicadores de calidad, cuando se ha indicado anteriormente que el control de cumplimiento debe efectuarse de manera anual en concordancia a lo establecido en las Condiciones Generales para la prestación de los servicios de telecomunicaciones suscrito a favor de la CNT EP. Adicionalmente, la ARCOTEL ha realizado una revisión anual de los parámetros de calidad, como se puede entender, se han realizado tres procedimientos dentro de los cuales se han asignado diferentes periodos de tiempo: revisión anual, control de cumplimiento mensual y cálculo anual de los indicadores; por lo que es necesario por seguridad jurídica que los operadores tengan claro qué metodología aplicar de acuerdo a la normativa vigente.

Dentro de este indicador, se evidencian tres (3) variables (sub parámetros), dicho de otra manera: averías efectivas reparadas hasta en 24 horas, averías efectivas reparadas hasta en 48 horas y averías efectivas reparadas hasta en 5 días. El supuesto incumplimiento que alega la ARCOTEL versa únicamente al sub parámetro de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas, mientras que para las dos variables restantes existe un cumplimiento efectivo por parte de la CNT EP. Consecuentemente, no se podría indicar que existe un incumplimiento del indicador de calidad 1.6. ya que en la normativa no contempla la metodología para evaluar parámetros con varios componentes (3 sub parámetros en este caso). Tomando en cuenta este ejercicio, de los tres sub parámetros, y asumiendo que los tres parámetros tienen el mismo peso, se podría concluir que para el periodo de un año el peso de un parámetro correspondería a 1/36 del total evaluado, o lo que es lo mismo al 2.7% aproximadamente del valor de evaluación que correspondería al parámetro.

(...)

De lo indicado, se evidencia que no existe justificación alguna por la cual la ARCOTEL señale que la CNT EP ha incurrido en el incumplimiento del indicador de calidad 1.6, toda vez que se demuestra que la normativa no contempla como evaluar parámetros con múltiples componentes. Sin embargo, en el Anexo 1 del Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 se puede observar los valores obtenidos para el cumplimiento anual de este parámetro, el mismo que se encuentra dentro del valor estipulado en la normativa vigente, demostrándose el cumplimiento efectivo del parámetro para el periodo anual evaluado (...).”

ANÁLISIS

De lo mencionado por CNT EP en este apartado, se observa que su argumento se basa en la modificación que establece la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 con respecto a la Resolución ARCOTEL-2016-0144, donde, específicamente para el índice de calidad 1.6 PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS dichas resoluciones incluyen lo siguiente:

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-0144 (modificada):

“VALOR OBJETIVO

Valor objetivo **mensual** 1 \geq 73% de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas.

Valor objetivo **mensual** 2 \geq 85% de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas.

Valor objetivo **mensual** 3 \geq 95% de averías efectivas reparadas hasta en 5 días.” [El resaltado no pertenece al texto original]

RESOLUCIÓN 13-06-ARCOTEL-2016 (vigente):

“VALOR OBJETIVO

1.- \geq 72% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 24 horas.

2.- \geq 85% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 48 horas.

3.- \geq 95% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 5 días.” [El resaltado no pertenece al texto original]

CNT EP menciona que al haberse eliminado el término “mensual” del valor objetivo en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, la evaluación debería ser anual.

Al respecto, se debe empezar indicando nuevamente que la normativa actual y vigente no establece un cumplimiento anual de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija, toda vez que no existe aprobada ninguna ponderación que permita calcular el cumplimiento de una meta global de calidad. Incluso, la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y su modificación, Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, establecen la periodicidad de la medición, y particularmente para el índice 1.6, es mensual.

Resulta importante hacer notar que la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 establece los valores objetivos para el porcentaje de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 24 horas, 48 horas y 5 días. En ese sentido, un cálculo anual como el propuesto por CNT EP en su contestación carece de fundamento técnico y matemático; pues no está definido el método de obtención un valor anual a través de las mediciones mensuales que sí están plenamente definidas y especificadas. En tal virtud, al contrario de lo que CNT EP manifiesta su contestación, la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones consideró cabalmente la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016.

Por otra parte, en la ficha descriptiva del índice de calidad 1.6 “PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS” que consta en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y en su modificación ejecutada en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, no se define tampoco ningún tipo de ponderación por “sub parámetros” como manifiesta CNT EP en su contestación, por lo que su análisis, desde el punto de vista estrictamente técnico, no es procedente.

Finalmente, también se considera reiterar lo indicado ya en el análisis del numeral 3.1.3 del presente informe, en relación a que los valores de “PORCENTAJE TRIMESTRAL” y “PORCENTAJE ANUAL” que constan en el Anexo del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 corresponden únicamente a valores heredados de una plantilla de cálculo que no son en absoluto considerados en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301.

3.1.5. PARTE 5

“ **ANÁLISIS DEL PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS** ”

Con respecto al indicador de calidad 1.7, el organismo de regulación y control de las telecomunicaciones realiza de manera arbitraria un entendimiento unilateral y equivocado, toda vez que la Resolución ARCOTEL-2016-0144 provee la forma de cálculo, la cual ha sido aplicada por parte de la CNT EP y con la misma se refleja un cumplimiento anual y mensual del indicador.

METODOLOGÍA CÁLCULO DEFINIDA EN LA NORMATIVA VIGENTE UTILIZADA POR LA CNT EP

METODOLOGÍA DE MEDICIÓN

Forma de medición

Medido a través del sistema de control de averías del operador.

Tamaño de la muestra

Todas las averías efectivas reportadas por los abonados durante el período de medición.

Área de aplicación

Área de prestación del servicio del operador.

Variables que conforman el parámetro

%AR : Porcentaje de averías efectivas reportadas.

AR : Total de averías efectivas reportadas en el mes.

LP : Total de líneas principales en servicio en el mes.

Cálculo para obtener el índice

$$\%AR = \frac{AR}{LP} \times 100$$

Frecuencia de Medición

Mensual.

Define el
numerador

Define el denominador

Definición en el Instructivo
ARCOTEL para formatos de
registro de información ST-
FRM-001

**DEFINICIÓN EN EL INSTRUCTIVO ARCOTEL PARA FORMATOS DE REGISTRO DE INFORMACIÓN
STF-RM-001**

CUADRO RESUMEN:

Este cuadro se refiere a un resumen de lo reportado en el cuadro principal, discriminado por provincias.

- En el campo **PROVINCIA** se colocará el nombre de la provincia donde se encuentra instalada la línea telefónica y el abonado que hace uso del servicio.
- En el campo **LÍNEAS PRINCIPALES** se debe colocar el número total de líneas (líneas de abonado + líneas de servicio + Terminales de Telecomunicaciones de Uso Público).

Bajo las definiciones citadas, se confirma que la CNT EP cumplió efectivamente el índice de calidad 1.7 Porcentaje de averías reportadas para el año 2017, obteniendo así, un valor anual de 1.78% y en el mes de enero de 2017 el valor de 1.99%, los cuales indudablemente son valores inferiores a la meta establecida de 2%, de conformidad a las resoluciones emitidas por la ARCOTEL.

Cabe señalar que la CNT EP ha realizado un proceso de contraste tanto de la información remitida mediante el aplicativo SAAD como del contenido del Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 elaborado por la ARCOTEL para los indicadores 1.4 y 1.7, encontrando que existen diferencias sustanciales entre los datos remitidos (SAAD) y los del Informe Técnico de la ARCOTEL.

Ejemplos de diferencias entre la información contenida en el SAAD (CNT EP) y el Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 elaborado por la ARCOTEL para el parámetro 1.7 Porcentaje de averías reportadas correspondiente al mes de enero de 2017, se presenta a continuación:

Parámetro 1.7	Información SAAD	IT-CZO2-2018-1301	Diferencia
Líneas en Servicio	2.086.063	2.069.212	16.851
% de averías mensual	1.99%	2.0161%	0.0261%
% averías anual	1.78%	1.79%	0.01%

Cabe señalar que el valor total de líneas en servicio reportadas por la CNT EP (SAAD) de acuerdo a lo indicado en la tabla que se muestra a continuación fue de 2 086 063,

sin embargo, en el Informe técnico presentado por la ARCOTEL se muestra un valor de 2 069 212, el mismo que no se justifica en ningún momento, y por tanto, se desconoce la procedencia y la metodología de cálculo definida por la propia ARCOTEL en la normativa vigente. Como consecuencia del establecimiento de este valor se termina concluyendo un incumplimiento inexistente, esto es, la obtención del valor de 2.0161 % indicado en la tabla 1.7 Porcentaje de averías reportadas que consta en el Anexo 1 del Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 elaborado por la ARCOTEL. Esto demuestra que existió un recálculo ilegal de los datos remitidos por CNT EP mediante el sistema SAAD de acuerdo a criterios no establecidos y que son desconocidos por CNT EP, provocando un supuesto incumplimiento del valor mensual, algo que en realidad no se encuentra sustentado, y por ende es inadmisibile.

(...)

Es importante recalcar que la propia ARCOTEL dentro de los anexos del informe técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 08 de noviembre de 2018, sobre el cual versa procedimiento administrativo sancionador instaurado en contra de la CNT EP, realiza el control de cumplimiento anual, en el cual obtuvo el valor de 1.79%, de modo que la CNT EP cumple con la meta establecida para el año 2017 en cuestión y que es menor al 2% (...)"

ANÁLISIS

Para el análisis que corresponde a esta sección es necesario citar textualmente la definición del índice de calidad 1.7 PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, misma que se encuentra en el anexo a la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, y que señala:

*"Porcentaje de averías efectivas en un mes que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (**líneas conectadas a abonados**)."*

Debiendo por tanto calcularse como la relación entre el total de averías efectivas reportadas en el mes, y el total de líneas principales en servicio en el mes; entendiendo que estas líneas principales en servicio corresponden a líneas conectadas a abonados (así se señala en la definición).

En el cálculo que CNT EP realiza en su contestación, toma como denominador del cálculo (total de líneas principales en servicio en el mes), el dato de "LÍNEAS PRINCIPALES" definido en el Instructivo y Formatos notificados con el oficio No. SNT-2011-1533 de 5 de octubre de 2011, para la presentación de los reportes exigidos en el artículo 5 de las condiciones específicas para la prestación del servicio de telefonía fija, numerales 5.1.1 al 5.1.3. Es decir, la operadora toma un término mencionado y definido para un tema particular y específico (reporte 5.1.1.1 de sus condiciones específicas, cuyo formato es el STF-RM-001) que ni siquiera se denomina igual al término mencionado para la medición del índice de calidad; pues, el un término se denomina "TOTAL DE LÍNEAS PRINCIPALES EN SERVICIO (LÍNEAS CONECTADAS A ABONADOS)"; mientras que el que considera CNT EP se llama "LÍNEAS PRINCIPALES".

Hay que notar que en el valor que emplea CNT EP de "LÍNEAS PRINCIPALES" incluye no solo líneas de abonado, sino que además suma las **líneas de servicio (o sea, líneas utilizadas para pruebas y consumo interno de la Operadora)** y las líneas de **terminales de uso público**. Sin embargo, dichas líneas de servicio y de terminales de uso público no pueden considerarse como líneas conectadas a abonados.

Desde el punto de vista técnico, el término "TOTAL DE LÍNEAS PRINCIPALES EN SERVICIO (LÍNEAS CONECTADAS A ABONADOS)" es claro y corresponde a la cantidad de abonados en servicio en el período de medición. Precisamente en la definición, el texto entre paréntesis aclara el universo de la medición.

Con estos antecedentes, se considera que el cálculo realizado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 es procedente.

Por otra parte, una vez más hay que referirse al análisis del numeral 3.1.3 del presente informe, en cuanto a que los valores de “PORCENTAJE TRIMESTRAL” y “PORCENTAJE ANUAL” que constan en el Anexo del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 corresponden únicamente a valores heredados de una plantilla de cálculo que no son considerados dentro del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301; por lo que no corresponden a ninguna determinación (ni implícita o explícita) por parte de la ARCOTEL.

Finalmente es necesario indicar que el criterio bajo el cual se elaboró el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 y con el cual se efectúa el presente análisis, se fundamenta en los argumentos que la Coordinación Técnica de Control emitió a su momento al recurso de apelación interpuesto por CNT EP contra la Resolución ARCOTEL-CZO2-2018-012 de 10 de mayo de 2018 y que fuera negado con Resolución ARCOTEL-2018-0877 de 17 de octubre de 2018.

En dicha Resolución ARCOTEL-2018-0877, entre sus considerandos, la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones puso en conocimiento de CNT EP los criterios técnicos contemplados con respecto al cálculo del índice de calidad 1.7 “PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS” (incluso también sobre cifras significativas y cálculo mensual de los índices de calidad), por lo que estos no son desconocidos por la operadora como lo manifiesta en su contestación.

3.1.6. PARTE 6

“ELEMENTOS ADICIONALES A CONSIDERAR

Es importante entender la diferencia entre frecuencia de medición (reporte) y control (evaluación) de cumplimiento del parámetro. En el primero, la CNT EP ha cumplido realizando el reporte de los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija (1.4, 1.6 y 1.7) de acuerdo a lo establecido en la normativa, y como fue reconocido en el informe técnico de la ARCOTEL en sus reportes en el sistema SAAD.

Es el área técnica de la ARCOTEL mediante el Anexo 1 de su informe No. IT-CZO2-2018-1301 el que incluye en sus tablas el control de cumplimiento trimestral y anual que no es más que una evaluación trimestral (no contemplada en la normativa) y una anual de los parámetros 1.6 y 1.7 y que adicionalmente y siguiendo la misma metodología ha sido completada para el parámetro 1.4 por CNT EP.

• ¿Qué otro factor jurídico imposibilita una evaluación mensual del cumplimiento de los parámetros de calidad de servicio?

En este sentido y en el caso no consentido (jurídico y técnicamente) que se pretenda evaluar un parámetro de manera mensual se estaría coartando la posibilidad del operador de realizar un proceso de subsanación en caso de incumplimiento, lo que ocasionaría un abuso por parte de la entidad de control al limitar los derechos establecidos en la normativa jurídica vigente y la Constitución de la República.

De lo mencionado, me permito recalcar que si bien los índices de calidad emitidos por la ARCOTEL se miden de forma mensual, aclarando que se trata únicamente del reporte de la medición que realiza el operador (ya que el título habilitante suscrito a favor de la CNT EP, señala que el cumplimiento de los índices de calidad será controlado anualmente), el proceso de control o evaluación es por el periodo total de medición, es decir, anual lo cual es coherente con la metodología de control que se ha estado aplicando por el organismo de regulación y control de las telecomunicaciones en los anteriores años, cuando verificaba el cumplimiento de los índices de calidad del servicio de telefonía fija metodología que no ha sido modificada.

El pretender realizar una evaluación mensual del parámetro estaría conculcando los derechos del operador establecidos entre otros en el Art. 130 numeral 3 de la LOT en el cual se contempla la opción de subsanación en el caso no consentido de

incumplimiento. Esta evaluación mensual requeriría un tratamiento diferente ya que vulnera los derechos establecidos en la normativa jurídica vigente.

El 29 de mayo de 2019 mediante el oficio No. GNRI-GREG-07-0684-2019 y oficio No. GNRI-GREG-07-1138-2019 de 04 de septiembre de 2019, la CNT EP realizó una consulta en virtud de la existencia de dudas con respecto a la aplicación de la normativa referente a índices de calidad del servicio de telefonía fija, en particular en lo relacionado a la definición y metodología de cálculo del parámetro LP: Total de líneas principales en servicio en el mes, el cual afecta al parámetro 1.7 porcentaje de averías reportadas. En este sentido, nuestra consulta fue respondida mediante el oficio No. ARCOTEL-CCON-2019-0883-OF, en el que se indica:

(...) respecto a la aplicación y cumplimiento de los índices de calidad del servicio de telefonía fija; comunico que dichas observaciones, fueron remitidas al área de Regulación de la ARCOTEL para el análisis pertinente, debido que se encuentra en revisión el proyecto de NORMA TÉCNICA DE CALIDAD PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA

Tomando en cuenta lo mencionado, se puede manifestar que a pesar de que la CNT EP ha efectuado una consulta al organismo de regulación de las telecomunicaciones, no existe un pronunciamiento claro y conciso por parte de la ARCOTEL, lo cual genera confusiones con respecto a la metodología de cálculo de parámetros de calidad. En este sentido, se puede afirmar que existe un vacío legal, y consecuentemente una desconcierto relacionado a la aplicación de las resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016.

De lo indicado anteriormente y de acuerdo a las pruebas presentadas se concluye que CNT EP no incumplió los parámetros de calidad del servicio de telefonía fija para el año 2017, de acuerdo a lo establecido en las Condiciones Generales para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones suscrito el 1 de julio de 2011 y a los valores obtenidos para ese periodo lo cual queda sustentado por la información contenida en el Anexo 1 de Informe Técnico No. IT-CZ02-2018-1301 elaborado por la ARCOTEL. En tal razón se solicita el archivo del presente proceso administrativo sancionatorio por carecer de sustento técnico legal.”

ANÁLISIS

Respecto a este apartado, en el aspecto técnico, debe una vez más hacerse referencia a lo ya analizado anteriormente, en particular al numeral 3.1.1 en relación a que la normativa actual (Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016) no establece ni aprueba una ponderación que permita calcular el cumplimiento anual de los índices de calidad como lo pretende CNT EP. Así, los cálculos que constan en el Informe de Control Técnico No. IT-CZ02-2018-1301 y el criterio aplicado corresponden estrictamente a lo definido en las resoluciones indicadas.

Y, sobre el argumento basado en que “...no existe un pronunciamiento claro y conciso por parte de la ARCOTEL, lo cual genera confusiones con respecto a la metodología de cálculo de parámetros de calidad”, se vuelve necesario referirse una vez más a la Resolución ARCOTEL-2018-0877 de 17 de octubre de 2018 mediante la cual la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones resolvió negar el recurso de apelación presentado por CNT EP y ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2018-012 emitida el 10 de mayo de 2018 relacionada a los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija para el año 2016.

Entre los considerandos de dicha Resolución No. ARCOTEL-CZ02-2018-012, la ARCOTEL puso en conocimiento de CNT EP los criterios técnicos contemplados con respecto al:

- *Cálculo del índice de calidad 1.7 “PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS” y “total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados)”;*
- *Cifras significativas; y*
- *Cálculo mensual de los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija*

Existiendo por tanto un pronunciamiento claro respecto a la metodología de cálculo de los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija y que son los que se consideran también en el presente análisis.

3.2. AUDIENCIA DE ALEGATOS LLEVADA A CABO EL DÍA MIÉRCOLES 11 DE DICIEMBRE DE 2019

En la Audiencia de Alegatos llevada a cabo el día miércoles 11 de diciembre de 2019 a las 10h00, representantes de CNT EP, presentaron de forma verbal sus alegatos (entregados también en medio físico y que forman parte del expediente), exponiendo los puntos indicados en su contestación al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 de 19 de noviembre de 2019 efectuada mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019, mismos que ya han sido considerados y analizados en el numeral 3.1 del presente informe.

3.3. ANÁLISIS DE PRUEBAS

Dentro del escrito de contestación presentado por CNT EP mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019, en el numeral VI. PRUEBAS, la operadora solicita:

“Sírvese tener como prueba a mi favor lo siguiente.

- Todo lo manifestado en el presente contestación.
- El oficio No. 00597 de 12 de septiembre de 2018 de la Procuraduría General del Estado.
- Resolución 13-06-ARCOTEL-2016
- Resolución ARCOTEL-2016-0144”

Al respecto, en lo estrictamente técnico, se debe indicar que lo solicitado por CNT EP como prueba sirvió de insumo en el análisis que se presenta en el numeral 3.1 del presente informe.

4. CONCLUSIÓN

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.

(...)”

- **En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2019-110 de 24 de diciembre de 2019 realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto a la contestación del**

Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 03 de diciembre de 2019, indica lo siguiente:

"(...)

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-CZ02-AI-2019-035 y su consecuente archivo sin más trámite, por no estar debidamente motivado conforme al criterio expuesto en los párrafos anteriores.*

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

(...)"

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-CZ02-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 analógica 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 analógica 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 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 I), 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).

(...)"

- **En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330 de 22 de septiembre de 2020, realizado por la Coordinación Zonal 2, respecto al escrito presentado por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020, indica lo siguiente:**

(...)

3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS. -

3.1. CONTESTACIÓN DADA POR CNT EP A LA PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048 MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E DE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

Con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020, CNT EP dio contestación a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048. Los descargos estrictamente técnicos presentados por dicho prestador constan en el documento denominado "INFORME TÉCNICO SOBRE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD EN EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE LA CNT EP", el mismo que se transcribe y analiza a continuación:

3.1.1. PARTE 1

"La metodología de verificación de cumplimiento de los índices técnicos de calidad realizada por ARCOTEL, cambia año a año y es incoherente con lo estipulado en el Título Habilitante de la CNT EP Anexo A sobre las Condiciones Específicas para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, en el cual señala textualmente que: "El cumplimiento de los índices de calidad será controlado anualmente..."; ARCOTEL desde el informe relacionado con el cumplimiento de índices de calidad del año 2016, cambió al realizar una evaluación de cumplimiento mensual, lo cual, se tuvo conocimiento en el mes de marzo 2018, esta metodología unilateral aplicada por ARCOTEL cambia sustancialmente la forma de evaluar dicho cumplimiento y por ende los resultados."

En este apartado CNT EP hace mención del mismo argumento que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019; es decir, no existe un nuevo argumento técnico que deba analizarse.

En el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019 ya se indicó que producto de las modificaciones en la normativa con la emisión de la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y posteriormente de la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, la



metodología de medición de los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija tuvo variaciones con respecto al análisis que se efectuó para el año 2016.

Así pues, el control que realizó la ARCOTEL para validar el cumplimiento de los índices de calidad durante el año 2016 se hizo de manera anual pues en ese entonces el extinto CONATEL aprobaba una ponderación que permitía calcular el cumplimiento de la meta global de calidad; ya que en los títulos habilitantes anteriores y/o en normativa derogada se establecía como infracción el incumplimiento de una meta global de calidad.

Actualmente, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en la parte correspondiente a infracciones no tipifica ningún incumplimiento anual, sino que simplemente señala que el incumplimiento de los valores objetivos de los índices de calidad, constituye una infracción: "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."

Así también, las resoluciones actualmente vigentes: ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016, que aprueban y ratifican los índices de calidad aplicables al servicio de telefonía fija, ya no incluyen la aprobación de una ponderación; e incluso, en cada una de las fichas en las que se define a cada índice se establece la periodicidad de la medición. Un cálculo anual como el manifestado por CNT EP en su contestación carece de fundamento técnico y matemático; pues no está definido el método de obtención un valor anual a través de las mediciones mensuales que sí están plenamente definidas y especificadas.

3.1.2 PARTE 2

"ARCOTEL en sus resoluciones de índices de calidad, establece metas con números enteros ejemplo: meta 2% para el indicador 1.7 Porcentaje de Averías reportadas) y meta 72% para el indicador 1.6 Porcentaje de Averías efectivas reparadas en 24 horas, sin embargo en la evaluación de cumplimiento la realiza con un variedad de cifras significativas, lo cual no guarda concordancia con lo definido en el índice de calidad, y carece de sustento regulatorio, ya que la cantidad de decimales de evaluación va a depender de la persona que realice el análisis: por lo que, al no estar la norma clara debe ajustarse estrictamente a lo escrito dentro de la misma, en cuanto a los índices de calidad."

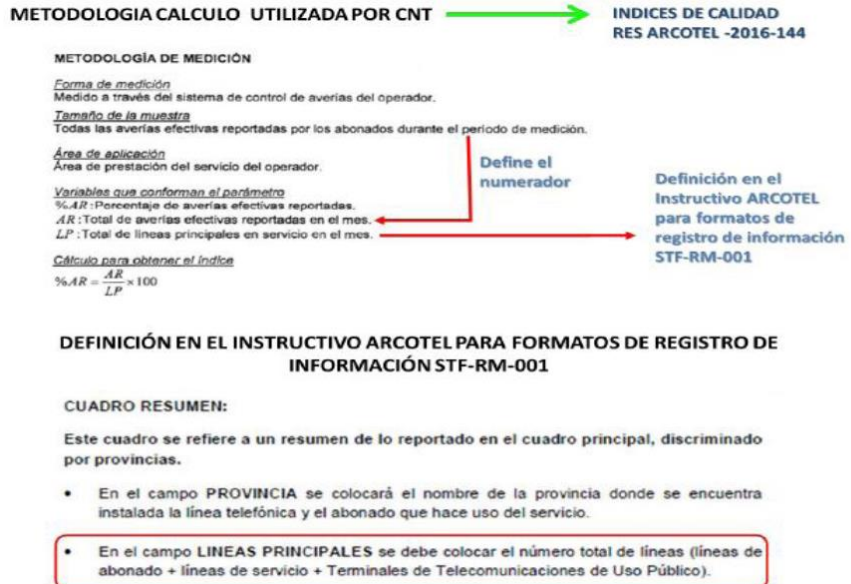
De igual manera, en esta sección CNT EP menciona el argumento presentado en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019 y en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019 se efectuó un análisis pormenorizado sobre este aspecto y por cada parámetro.

La normativa no contempla que para calcular el cumplimiento de índices de calidad se deba trabajar exclusivamente con números enteros o con determinadas cifras significativas. La ARCOTEL procura que cualquier cálculo sea lo más exacto posible; y en algunos casos, para mostrarlo en un informe o reporte es necesaria una aproximación.

Es claro que matemáticamente es igual el colocar un número entero y citarlo con "n" número de ceros luego de la coma. Es decir, por ejemplo, un valor objetivo que se define como $\leq 2\%$, es igual a $\leq 2,00\%$ e igual a $\leq 2,000000\%$ y en todos los casos el tope de cumplimiento es preciso.

3.1.3 PARTE 3

"En relación al indicador 1.7 Porcentaje de Averías reportadas, ARCOTEL de manera arbitraria realiza un entendimiento unilateral erróneo, siendo que la resolución RES 0144-ARCOTEL-2016 provee la fórmula de cálculo, la cual ha sido aplicada por el personal del área técnica y con la misma se refleja un cumplimiento anual y mensual del indicador.



Bajo las definiciones antes indicadas se confirma que la CNT EP. cumplió el índice de calidad 1.7 Porcentaje de Averías reportadas para el año 2017, obteniendo en el mes de enero 2017, el valor de 1.99% y un valor anual de 1.78%, lo cual es inferior a la meta de 2%.

Cabe indicar que ARCOTEL, en los anexos del informe técnico sobre el cual basa el proceso sancionador, realiza la evaluación anual del cumplimiento del índice, obteniendo el valor de anual de 1.79%, lo cual ratifica que la CNT EP cumple con el índice de manera anual."

El argumento de esta sección también consta en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019 y fue debidamente considerado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

Para el análisis que corresponde es necesario citar textualmente la definición del índice de calidad 1.7 PORCENTAJE DE AVERÍAS REPORTADAS, misma que se encuentra en el anexo a la Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, y que señala:

"Porcentaje de averías efectivas en un mes que fueron reportadas, con respecto al total de líneas principales en servicio (líneas conectadas a abonados)."

Debiendo por tanto calcularse como la relación entre el total de averías efectivas reportadas en el mes, y el total de líneas principales en servicio en el mes; entendiéndose que estas líneas principales en servicio corresponden a líneas conectadas a abonados (así se señala en la definición).

En el cálculo que CNT EP propone se toma como denominador (total de líneas principales en servicio en el mes) el dato de "LÍNEAS PRINCIPALES" definido en el Instructivo y Formatos notificados con el oficio No. SNT-2011-1533 de 5 de octubre de 2011, para la presentación de los reportes exigidos en el artículo 5 de las condiciones específicas para la prestación del servicio de telefonía fija, numerales 5.1.1 al 5.1.3. Es decir, la operadora toma un término mencionado y definido para un tema particular y específico (reporte 5.1.1.1 de sus condiciones específicas, cuyo formato es el STF-RM-001) que ni siquiera se denomina igual al término mencionado

para la medición del índice de calidad; pues, el un término se denomina "TOTAL DE LÍNEAS PRINCIPALES EN SERVICIO (LÍNEAS CONECTADAS A ABONADOS)"; mientras que el que considera CNT EP se identifica como "LÍNEAS PRINCIPALES".

Hay que notar que en el valor que emplea CNT EP de "LÍNEAS PRINCIPALES" incluye no solo líneas de abonado, sino que además suma las líneas de servicio (o sea, líneas utilizadas para pruebas y consumo interno de la Operadora) y las líneas de terminales de uso público. Sin embargo, dichas líneas de servicio y de terminales de uso público no pueden considerarse como líneas conectadas a abonados.

Desde el punto de vista técnico, el término "TOTAL DE LÍNEAS PRINCIPALES EN SERVICIO (LÍNEAS CONECTADAS A ABONADOS)" es claro y corresponde a la cantidad de abonados en servicio en el período de medición; precisamente en la definición, el texto entre paréntesis aclara el universo de la medición.

Con estos antecedentes, y tal como se manifestó en el informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, se considera que el cálculo realizado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 es procedente.

Por otra parte, se observa que CNT EP una vez más insiste en indicar que "en los anexos del informe técnico sobre el cual basa el proceso sancionador, realiza la evaluación anual del cumplimiento del índice, obteniendo el valor de anual de 1.79%, lo cual ratifica que la CNT EP cumple con el índice de manera anual", respecto de lo cual se indicó oportunamente que los valores de "PORCENTAJE TRIMESTRAL" y "PORCENTAJE ANUAL" que constan en el Anexo del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 corresponden únicamente a valores heredados de una plantilla de cálculo que no son considerados dentro del análisis o resultados de dicho Informe; por lo que no equivalen a ninguna ratificación (ni implícita o explícita) por parte de la ARCOTEL.

3.1.4 PARTE 4

"En relación al indicador 1.6 Porcentaje de Averías efectivas reparadas, ARCOTEL realiza una evaluación mensual cuando se ha indicado que el cumplimiento es anual. Es importante mencionar que este indicador posee tres variables 24 horas, 72 horas y 5 días; en tal sentido, el supuesto incumplimiento se basa únicamente en la variable de 24 horas, mientras que para las otras dos existe un cumplimiento por parte de la CNT EP, en consecuencia no se podría indicar tácitamente que existe un incumplimiento del indicador de calidad 1.6."

Se debe indicar que el argumento de CNT EP transcrito antes fue también ya analizado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019; siendo oportuno indicar nuevamente que la normativa actual y vigente no establece un cumplimiento anual de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija, toda vez que no existe aprobada ninguna ponderación que permita calcular el cumplimiento de una meta global de calidad. Incluso, la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y su modificación, Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, establecen la periodicidad de la medición, y particularmente para el índice 1.6, es mensual.

Hay que notar además que la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 establece los valores objetivos para el porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas, 48 horas y 5 días. En ese sentido, un cálculo anual como el propuesto por CNT EP en su contestación carece de fundamento técnico y matemático; pues no está definido el método de obtención un valor anual a través de las mediciones mensuales que sí están plenamente definidas y especificadas.

Por otra parte, en la ficha descriptiva del índice de calidad 1.6 "PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS" que consta en la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y en su modificación ejecutada en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, no se define tampoco ningún tipo de ponderación por "variables" como manifiesta CNT EP

en su contestación, por lo que su análisis, desde el punto de vista estrictamente técnico, no es procedente.

3.1.5 PARTE 5

"Adicionalmente, es preciso considerar lo mencionado en la resolución 13-06-ARCOTEL-2016, la cual modifica la tabla de índices de calidad de la resolución inicial 0144-ARCOTEL-2016, misma que nunca fue considerada por la ARCOTEL para la emisión del procedimiento sancionador; a continuación se presentan las siguientes observaciones al respecto:

RES 0144-ARCOTEL-2016
<p>VALOR OBJETIVO</p> <p>Valor objetivo mensual 1 \geq 73% de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas. Valor objetivo mensual 2 \geq 85% de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas. Valor objetivo mensual 3 \geq 95 % de averías efectivas reparadas hasta en 5 días.</p>
RES 13-06-ARCOTEL-2016 (VIGENTE)
<p>5) Modificar las especificaciones del parámetro codificado 1.6, denominado PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS, de la siguiente forma:</p> <p>- VALOR OBJETIVO</p> <p>1.- \geq 72% de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas. 2.- \geq 85% de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas. 3.- \geq 95 % de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días.</p>
OBSERVACIÓN 1
<p>Con la modificación de la norma, se elimina la palabra valor objetivo mensual, lo cual deja sin sustento adicional para hacer evaluaciones mensuales ya que de acuerdo al título habilitante se indica que la evaluación del cumplimiento es anual.</p> <p>Si bien se mantiene la palabra "mensualmente", esto es debido a que el indicador tiene tiempo de medición con periodicidad mensual.</p> <p>En el informe con el cual se indica el presunto incumplimiento ARCOTEL, en la página 24 no se copia textualmente lo que dice la resolución modificatoria, pues esto cambia sustancialmente lo resuelto por la propia ARCOTEL.</p>

El argumento de esta sección también consta en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019 y fue debidamente considerado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019; además se encuentra relacionado con lo anteriormente analizado.

CNT EP menciona que al haberse eliminado el término "mensual" del valor objetivo en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, la evaluación debería ser anual.

Al respecto, debe una vez más indicarse que la normativa actual y vigente no establece un cumplimiento anual de los índices de calidad del servicio de Telefonía Fija, toda vez que no existe aprobada ninguna ponderación que permita calcular el cumplimiento de una meta global de calidad. Incluso, la Resolución ARCOTEL-2016-0144 y su modificación, Resolución 13-06-ARCOTEL-2016, establecen la periodicidad de la medición, y particularmente para el índice 1.6, es mensual.

La Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 establece los valores objetivos para el porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas, 48 horas y 5 días. En ese sentido, un cálculo anual como el propuesto por CNT EP en su contestación carece de fundamento técnico y matemático; pues no está definido el método de obtención un valor anual a través de las mediciones mensuales que sí están plenamente definidas y especificadas.

Por otra parte, respecto a que "En el informe con el cual se indica el presunto incumplimiento ARCOTEL, en la página 24 no se copia textualmente lo que dice la resolución modificatoria, pues esto cambia sustancialmente lo resuelto [sic] por la propia ARCOTEL", se entiende que CNT EP se refiere al Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301 de 8 de noviembre de 2018; sin embargo la página 24 a la que hace mención contiene únicamente las RECOMENDACIONES de dicho informe que no son materia de análisis. Por el contexto ha de asumirse que CNT EP pretendió referirse a la página 13/24 de ese informe donde se analiza el parámetro 1.6 PORCENTAJE DE AVERÍAS EFECTIVAS REPARADAS.

De lo mencionado por la operadora en este apartado, se observa que su argumento se basa en que, en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301, al no haber copiado textualmente la resolución modificatoria (13-06-ARCOTEL-2016) lo resuelto por ARCOTEL cambiaría.

Sobre aquello se debe señalar que argumentar que la resolución de ARCOTEL cambiaría por la transcripción efectuada en un informe no tiene sentido técnico ni normativo; pues el incumplimiento se evalúa sobre lo que estrictamente estipulan las resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 mas no sobre lo que esté transcrito en un Informe.

Observar además que:

La RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-0144 (modificada) establece:

"VALOR OBJETIVO

Valor objetivo **mensual** 1 \geq 73% de averías efectivas reparadas hasta en 24 horas.

Valor objetivo **mensual** 2 \geq 85% de averías efectivas reparadas hasta en 48 horas.

Valor objetivo **mensual** 3 \geq 95% de averías efectivas reparadas hasta en 5 días." [El resaltado no pertenece al texto original]

Y la RESOLUCIÓN 13-06-ARCOTEL-2016 (vigente) establece:

"VALOR OBJETIVO

1.- \geq 72% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 24 horas.

2.- \geq 85% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 48 horas.

3.- \geq 95% de averías efectivas reparadas **mensualmente** hasta en 5 días." [El resaltado no pertenece al texto original]

Y por tanto, en ninguno de los casos existe un "valor objetivo **anual**" que haga factible el argumento presentado por CNT EP.

3.1.6 PARTE 6

RES 13-06-ARCOTEL-2016 (VIGENTE)
<p>Artículo 4.- La Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, en un plazo no mayor a treinta (30) días calendario, contados a partir de la emisión de la presente resolución, remitirá a los prestadores del servicio de telefonía fija, el esquema de estandarización de los reportes que deben presentar las operadoras para cumplimiento de la Resolución ARCOTEL-2016-144 y la presente resolución, incluyendo formatos, instructivos y las disposiciones sobre archivos de respaldo o guías metodológicas, que considere pertinentes para una adecuada aplicación, supervisión y control.</p>
OBSERVACIÓN 2
No se tiene conocimiento de que esto se haya cumplido por parte ARCOTEL, conforme lo indica la resolución, con lo cual la normativa vigente es la resolución RES 13-06-ARCOTEL-2016.

En efecto, como manifiesta CNT EP en esta sección y como consta entre los antecedentes del actual Proceso Administrativo, la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 se encuentra vigente pues ratifica y reforma, según el caso, la Resolución ARCOTEL-2016-0144.

3.1.7 PARTE 7

RES 0144-ARCOTEL-2016
<p>ARTICULO 3. Las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija deberán ajustar y acondicionar sus sistemas para efectuar las mediciones y generación de reportes de los indicadores 1.8 "Gestión de red Destino Telefonía, 1.9 "Tiempo de espera por respuesta de operador humano" y 1.10 "Tiempo de instalación" hasta el 31 de marzo del 2016; inmediatamente después serán evaluados de acuerdo a lo dispuesto por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. El resto de índices de calidad serán considerados como parte de la evaluación global 2016, la evaluación para los índices 1.8, 1.9 y 1.10 será considerada desde el mes de abril a diciembre del 2016.</p>
OBSERVACIÓN 3
Si bien la resolución indica que los índices aplican a partir del 2016, en la misma resolución en el artículo 3, únicamente habla de cómo se evaluarán los índices para el año 2016 (subrayado), en tal sentido la pregunta sería cómo se evaluarán para los años futuros? Creando una indefinición para los años subsiguientes.

En este apartado CNT alude al artículo 3 de la Resolución ARCOTEL-2016-0144, un artículo que fue aplicable para el 2016, año en el que se expidió dicha resolución y que por tanto reglamentaba el procedimiento para ese año en el que existió la transición hacia los índices de calidad que se detallan en el artículo 2 de la misma Resolución.

El análisis que es parte del presente Proceso Administrativo es el cumplimiento de los índices de calidad del año 2017, periodo para el cual la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 ya se encontraba expedida y vigente, y en cuyo artículo 2 resuelve: "Ratificar los índices de Calidad **aplicables a partir del año 2016** para las prestadoras del servicio de telefonía fija: CNT E.P., ETAPA E.P., ECUADORTELECOM S.A., SETEL S.A., LINKOTEL S.A. Y LEVEL 3 ECUADOR LVLT S.A., aprobados mediante Resolución ARCOTEL-2016-144 del 13 de febrero de 2016, con las siguientes reformas (...)" [El resaltado no pertenece al texto original]

Por tanto no existe "indefinición para los años subsiguientes" como argumenta CNT EP.

En virtud de lo antes desarrollado, se observa que los argumentos presentados por CNT EP en el "INFORME TÉCNICO SOBRE CUMPLIMIENTO DE INDICADORES DE CALIDAD EN

EL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA DE LA CNT EP" remitido en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) ingresado como contestación a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, son los mismos que a su momento figuraron en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019; y que por tanto fueron ya analizados en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

Así, es importante indicar una vez más que los criterios aplicados se basan en los criterios técnicos contemplados entre los considerandos de la Resolución ARCOTEL-2018-0877 de 17 de octubre de 2018 mediante la cual la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones resolvió negar el recurso de apelación presentado por CNT EP y ratificar la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-2018-012 emitida el 10 de mayo de 2018 relacionada a los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija para el año 2016. Existiendo por tanto un pronunciamiento claro respecto a la metodología de cálculo de los índices de calidad del Servicio de Telefonía Fija.

4. CONCLUSIÓN.-

En atención a lo requerido por el Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 a través de la disposición CUARTA de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, con base en el análisis de los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020), 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; ratificándose por tanto el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

Los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019; por lo tanto, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida se mantiene conforme lo analizado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

(...)"

- **En el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-154 de 22 de septiembre de 2020 realizado por la Coordinación Zonal 2, al escrito presentado por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante ingreso, Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020, indica lo siguiente:**

"(...)

PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048 de 21 de agosto de 2020 a las 08h30.

Providencia mediante la cual la Función Instructora del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035** dispone: "(...)" **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante providencia de 04 de diciembre de 2019, notificó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, entre otros aspectos que: "(...)" **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la empresa pública CNT EP realiza su defensa presentando alegaciones técnicas y jurídicas, aporta documentos, solicita la práctica e incorporación de prueba 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**

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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 (...)” (lo resaltado y subrayado me pertenece)., la misma que según consta en el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1945-M de 09 de diciembre de 2019, fue notificada el día 04 de diciembre de 2019, debiendo computarse el término concedido desde el 05 de diciembre de 2019, hasta el 20 de enero de 2020, **retrotráigase el cómputo del término de prueba al día en que se emitió el Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031, esto es el 27 de diciembre de 2019;** b) se concede a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. el **término de dieciséis (16) días**, para la evacuación de prueba, conforme lo dispuesto en los artículos 158 y 194 del Código Orgánico Administrativo a partir de la recepción de ésta providencia.- (...) **CUARTO:** Notifíquese 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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT E.P., 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.(...)”

Con **Oficio No. GNRI-GREG-13-0920-2020** ingresado a la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones con Documento No. **ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E** de 15 de septiembre de 2020 el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP da contestación a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048 y pone en conocimiento de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores, entre otros asuntos lo siguiente: “(...) Me permito adjuntar al presente oficio un informe técnico, a fin de que pueda ser analizado debidamente, y dentro del que se demuestra con claridad que la CNT EP cumplió con los valores objetivos del servicio de telefonía fija durante las fechas indicadas en el presente procedimiento sancionatorio (...)”.

Mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-058 mediante la cual la Función Instructora del Procedimiento Administrativo Sancionador instaurado con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 dispone: “(...) **PRIMERO:** (...) **b)** Con fecha 15 de septiembre de 2020, el Prestador, COPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, mediante ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020, ingresa a la esta Agencia el Oficio No. GNRI-GREG-13-0920-2020 y solicita: “(...) Que se consideren todos los argumentos que constan en el oficio de respuesta (Oficio No. GNRI-GREG-13-1521-2019) al acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, dentro del cual se ha demostrado que la Corporación ha cumplido con la obtención de los valores objetivos dentro de los indicadores de calidad del servicio de telefonía fija. (...) se analice y se tome en consideración el informe técnico adjunto en el cual se demuestra que se cumplieron con los valores objetivos de indicadores de calidad en el servicio de telefonía fija; y (...) Se conceda la ampliación del término probatorio. (...) Se conceda audiencia para exponer los argumentos técnicos y jurídicos con la finalidad de desvirtuar los supuestos hechos e infracción que se aseveran dentro del procedimiento sancionatorio en mención. (...)”; El Art. 161 del Código Orgánico Administrativo manifiesta: “(...) La petición de la persona interesada y la decisión de la ampliación se producirán **antes del vencimiento del plazo**. En ningún caso se ampliará un término o plazo ya vencido.(...)”, en este sentido al estar fuera del término de prueba, la solicitud ingresada por el Prestador, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; **se niega la petición formulada por el administrado**, entendiéndose que tampoco procede se conceda la audiencia solicitada; **sin embargo cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, dentro del análisis técnico y jurídico que se realizare previo a la emisión del Dictamen respectivo se considerará lo pertinente del contenido del Oficio No. GNRI-GREG-13-0920-2020 y el informe técnico adjunto.**- (...)”. (Lo subrayado y resaltado me pertenece).

Mediante **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, se realiza un alcance al Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019, en atención a lo dispuesto mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048**, y en lo principal concluye:

(...)

4. CONCLUSIÓN

En atención a lo requerido por el Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 a través de la disposición CUARTA de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, con base en el análisis de los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020), 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; ratificándose por tanto el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

Los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) **no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019**; por lo tanto, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida se mantiene conforme lo analizado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019. (El énfasis y subrayado me pertenece).

(...)

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; que el **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 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 (...); y, que conforme se desprende del **Informe de Control Técnico No. ARCOTEL-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, los hechos y alegatos presentados por el Prestador en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) **no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019.**

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 del alcance al Informe Técnico antes citado, presentado con informe No. IT-CZO2-C-2020-1330 de 22 de septiembre de 2020; 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 técnica y jurídicamente corresponda, por existir la presunción de que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., 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.
(...)"

5.2. 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

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

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 NOTIFÍQUESE.**
(...)"

- Resolución **No. ARCOTEL-2020-0354** de 11 de agosto de 2020, suscrita por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que indica:

"(...)

Artículo 2.- DECLARAR la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020, emitida por el Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual.

Artículo 3.- DISPONER el archivo de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020.

(...)"

- La Función Sancionadora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal, dispuso de oficio mediante Providencia **No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-047** dictada el 20 de agosto de 2020 a las 14h00, notificada el 21 de agosto de 2020 por la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del sistema documental Quipux mediante Oficio Nro. **ARCOTEL-CZO2-2020-0136-OF** de 21 de agosto de 2020 y enviada a las siguientes direcciones de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec; el 21 de agosto de 2020, e indica:

"(...)

ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES. - FUNCIÓN SANCIONADORA 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.- Quito, jueves 20 de agosto de 2020, a las 14H00.- En mi calidad de FUNCIÓN SANCIONADORA de todos los Procedimientos

Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, designado mediante Acción de Personal No. 210 de 31 de julio de 2020, por medio de la cual, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL otorga nombramiento de Libre Remoción al Esp. Marcelo Eduardo Ruilova Maldonado en calidad de Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, **DISPONGO: PRIMERO: a)** Agréguese al expediente el **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2020-1341-M** de 11 de agosto de 2020 por medio del cual se notifica a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, la Resolución ARCOTEL-2020-0354 de 11 de agosto de 2020; **b)** Agréguese al expediente la Resolución No. ARCOTEL-2020-0354 de 11 de agosto de 2020, que entre otros asuntos resolvió: **“Artículo 1.-AVOCAR** conocimiento y acoger el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2020-00047 de 05 de agosto de 2020. **Artículo 2.-DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020, emitida por el Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. **Artículo 3.-DISPONER** el archivo de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020.(...)”;**c) Anúlese la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007** de 31 de enero de 2020 emitida por esta Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite notifíquese a la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 para que dentro de sus competencias continúe el trámite que en derecho corresponda y considere para el efecto, lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2020-0354 de 11 de agosto de 2020, retrotrayendo el procedimiento administrativo sancionador al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual.- **TERCERO:** Notifíquese con el contenido de esta providencia como del contenido de la Resolución a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para el trámite correspondiente.- **CUARTO:** Notifíquese a la Empresa Pública, Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., 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, y a la dirección de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec - Se encarga efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**
(...)”

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal, dispuso de oficio mediante Providencia **No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048** dictada el 21 de agosto de 2020 a las 08h30, notificada el 21 de agosto de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del sistema documental Quipux mediante **Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0139-OF** de 21 de agosto de 2020 y enviada a las siguientes direcciones de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec; y sara.arellano@cnt.gob.ec, el 21 de agosto de 2020, e indica:

“(...)

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.- Quito, viernes 21 de agosto de 2020, a las 08H30.-.- 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; al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0541-M, de 17 de marzo de 2020; y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019,

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

DISPONGO: PRIMERO: a) Agréguese al expediente la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-047** de 20 de agosto de 2020, suscrita por la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 por medio del cual esta Función Instructora conoce del contenido de la Resolución ARCOTEL-2020-0354 de 11 de agosto de 2020 en la que entre otros aspectos resuelve : “(...) **Artículo 2.- DECLARAR** la nulidad del procedimiento administrativo sancionador que culminó con la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020, emitida por el Director Técnico Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, que corresponde a la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031 de 27 de diciembre de 2019, y se conserve los actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual. **Artículo 3.- DISPONER** el archivo de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-R-2020-007 de 31 de enero de 2020.(...)”;- **SEGUNDO: a)** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante providencia de 04 de diciembre de 2019, notificó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P, entre otros aspectos que: “(...) **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y en razón de que la empresa pública CNT EP realiza su defensa presentando alegaciones técnicas y jurídicas, aporta documentos, solicita la práctica e incorporación de prueba 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 (...)” (lo resaltado y subrayado me pertenece)., la misma que según consta en el Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1945-M de 09 de diciembre de 2019, fue notificada el día 04 de diciembre de 2019, debiendo computarse el término concedido desde el 05 de diciembre de 2019, hasta el 20 de enero de 2020, **retrotráigase el cómputo del término de prueba al día en que se emitió el Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031, esto es el 27 de diciembre de 2019; b)** se concede a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. el **término de dieciséis (16) días**, para la evacuación de prueba, conforme lo dispuesto en los artículos 158 y 194 del Código Orgánico Administrativo a partir de la recepción de ésta providencia.- **TERCERO: a)** Consérvese todos los actos administrativos, diligencias, documentos y demás pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual hasta antes de la emisión del Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2019-0031, esto es el 27 de diciembre de 2019; **b)** De acuerdo a lo dispuesto en los artículos 193, 194 y 256 del Código Orgánico Administrativo, practíquense las pruebas admitidas que no se hubieren practicado, como las que solicitare la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., dentro del período concedido en el literal b) del acápite segundo de esta providencia;.- **CUARTO:** Notifíquese 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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT E.P., 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.- **QUINTO:** Notifíquese a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., 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, y a la dirección de correo electrónico ana.hidalgo@cnt.gob.ec.- Se encarga efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. - **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**
(...)”

- La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal, dispuso de oficio mediante Providencia **No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-058** dictada el 18 de septiembre de 2020 a las 08h00, notificada el 18 de septiembre de 2020 por la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del sistema documental Quipux mediante **Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-0164-OF** de 18 de septiembre de 2020 y enviada a las siguientes direcciones de correo electrónico monica.demora@cnt.gob.ec; estefania.demora@yahoo.es; vicente.vela@cnt.gob.ec; angel.alajo@cnt.gob.ec, el 18 de septiembre de 2020, e indica:

“(...)

ORGANISMO DESCONCENTRADO - COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES. - FUNCIÓN INSTRUCTORA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR INSTAURADO EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE TELEFONÍA FIJA – CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, CON ACTO DE INICIO No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.- PROVIDENCIA DE FIN DE TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBA.- Quito, viernes 18 de septiembre de 2020, a las 08h00.- 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, al Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M de 15 de septiembre de 2020, y en referencia a lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL 2019-0682 de 26 de agosto de 2019: **DISPONGO.- PRIMERO: a)** Considerando lo dispuesto en la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048 de 21 de agosto de 2020, por medio del cual indica: “(...) **b)** se concede a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P. el término de dieciséis (16) días, para la evacuación de prueba, conforme lo dispuesto en los artículos 158 y 194 del Código Orgánico Administrativo a partir de la recepción de esta providencia. (...)”, dicha providencia fue notificada en legal y debida forma, a los correos electrónicos ana.hidalgo@cnt.gob.ec; y sara.arellano@cnt.gob.ec, con fecha 21 de agosto de 2020, y mediante el Sistema de Gestión Documental (Quipux) al usuario, Ana María Hidalgo Concha, de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P con fecha 21 de agosto de 2020; (...) **b)** Con fecha 15 de septiembre de 2020, el Prestador, COPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, mediante ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020, ingresa a la esta Agencia el Oficio No. GNRI-GREG-13-0920-2020 y solicita: “(...) Que se consideren todos los argumentos que constan en el oficio de respuesta (Oficio No. GNRI-GREG-13-1521-2019) al acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, dentro del cual se ha demostrado que la Corporación ha cumplido con la obtención de los valores objetivos dentro de los indicadores de calidad del servicio de telefonía fija. (...) se analice y se tome en consideración el informe técnico adjunto en el cual se demuestra que se cumplieron con los valores objetivos de indicadores de calidad en el servicio de telefonía fija; y (...) Se conceda la ampliación del término probatorio. (...) Se conceda audiencia para exponer los argumentos técnicos y jurídicos con la finalidad de desvirtuar los supuestos hechos e infracción que se aseveran dentro del procedimiento sancionatorio en mención. (...)”; El Art. 161 del Código Orgánico Administrativo manifiesta: “(...) La petición de la persona interesada y la decisión de la ampliación se producirán antes del vencimiento del plazo. En ningún caso se ampliará un término o plazo ya vencido.(...)”, en este sentido al estar fuera del término de prueba, la solicitud ingresada por el Prestador, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.; se niega la petición formulada por el administrado, entendiéndose que tampoco procede se concede la audiencia solicitada; sin embargo cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, dentro del análisis técnico y jurídico que se realizare previo a la emisión del Dictamen respectivo se considerará lo pertinente del contenido del Oficio No. GNRI-GREG-13-0920-2020 y el informe técnico adjunto..- **SEGUNDO:** El acto administrativo mediante el cual se resolverá el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, deberá ser expedido y notificado en el plazo máximo de un mes, contado a partir de finalizado el término de la prueba, con fundamento en el Art. 203 del Código Orgánico Administrativo; previo a lo cual, se emitirá el DICTAMEN establecido en el artículo 257 del citado COA, el mismo que será remitido a la FUNCIÓN SANCIONADORA de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del procedimiento.- **TERCERO:** Notifíquese a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., a través de su Gerente de Regulación, Abogada Mónica Estefanía De Mora Guerra 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, y a las direcciones de correo electrónico: monica.demora@cnt.gob.ec; estefania_demora@yahoo.es; vicente.vela@cnt.gob.ec; angel.alajo@cnt.gob.ec; .- Se encarga efectuar las notificaciones señaladas a la Secretaría de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.- **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.**
“(...)”

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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES 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 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 (...)*”.

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 Villarroel
Telf.: (593-02) 2 272 180
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** (...)”*

- Mediante **Resolución No. ARCOTEL 2020-0124** de 17 de marzo de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: **“(...) Artículo 1.-Suspender todos los términos y plazos que se encuentran discurriendo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, desde el 17 de marzo de 2020 y mientras dure el estado de excepción, correspondientes a: 1) Presentación de documentos e información que deban entregar los administrados ante la ARCOTEL, respecto de los procedimientos vinculados al otorgamiento, administración, modificación, renovación, terminación, revocatoria o extinción de títulos habilitantes para la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, operación de redes privadas así como del uso y/o explotación del espectro radioeléctrico. 2) Presentación o entrega de información o reportes periódicos o específicos por parte de los prestadores del servicio que no puedan ser remitidos a través de medios electrónicos (SISTEMAS DE ACCESO AUTOMÁTICO); 3) Procedimientos coactivos; 4) Procedimiento administrativos de impugnaciones, recursos y reclamos administrativos; 5) Procedimientos administrativos sancionadores; 6) La obligación que deba ejecutarse dentro del término establecido en la Disposición General Tercera de la Norma Técnica de Portabilidad Móvil; 7) Procedimientos vinculados con interconexión y acceso; así como uso compartido de infraestructura; 8) Procedimientos de bloqueos de terminales no homologados (...)”**
- Mediante **Resolución No. ARCOTEL 2020-0244** de 17 de junio de 2020, el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otros asuntos resolvió: **“(...) Artículo 1.- Levantar la suspensión de los términos y plazos dispuestos en la Resolución ARCOTEL-2020-0124 de 17 de marzo de 2020. Artículo 2.- Disponer la reanudación de todos los términos y plazos de los procedimientos y trámites administrativos a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL, suspendidos de conformidad con el artículo 1 de la Resolución ARCOTEL-220-0124 de 17 de marzo de 2020, a partir de la suscripción de la presente resolución. (...)”**
- A través del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, realizó el análisis sobre los descargos, alegatos y pruebas de orden técnico presentadas por el prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., en referencia al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035, en el cual concluye que:

“(...)

En atención a lo requerido por el Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 a través de la disposición CUARTA de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, con base en el análisis de los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020), en el ámbito estrictamente técnico que corresponde, se considera

Coordinación Zonal 2:

Av. Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel

Telf.: (593-02) 2 272 180

www.arcotel.gob.ec

Quito – Ecuador

que el prestador **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-2018-1301; ratificándose por tanto el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

Los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019; por lo tanto, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida se mantiene conforme lo analizado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.

(...)"

- A través del **Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-154** de 22 de septiembre de 2020, el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención a la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, 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:

(...)

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 el **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 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 (...)", y, que conforme se desprende del **Informe de Control Técnico No. ARCOTEL-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, los hechos y alegatos presentados por el Prestador en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019.

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 del alcance al Informe Técnico antes citado, presentado con informe No. IT-CZO2-C-2020-1330 de 22 de septiembre de 2020; 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 técnica y jurídicamente corresponda, por existir la presunción de que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., 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.
(...)"

5.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CZO2-C-2020-1330 DE 22 DE SEPTIEMBRE DE 2020.

En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, 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 EP, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019, expresó:

"En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2019-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 EP expresamente NO ADMITIÓ la comisión de la infracción, y en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no se hace alusión alguna al respecto; por lo 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 EP, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019, manifestó:

"Con respecto a la atenuante 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones [sic], es preciso reiterar que la CNT EP 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 EP.."

Es decir, el presente atenuante no se configura pues CNT EP 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**."

En el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) CNT EP no hace alusión alguna sobre este atenuante.

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

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

"No existe daño alguno causado con respecto [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 EP, con lo que, esta atenuante [sic] es favorable a la CNT EP."

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.

En el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) CNT EP no hace alusión alguna sobre este atenuante.

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 EP no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente no se considera este 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 EP.

(...)”.

5.4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES Y RECOMENDACIONES DEL INFORME JURÍDICO No. ARCOTEL-CZO2-2020-154 22 de septiembre de 2020.

A través del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CZO2-2020-154 de 22 de septiembre de 2020, el Área Jurídica de la Coordinación 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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – 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

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

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.** (...).”

6. 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)

7. 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 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** (...)*

Considerando que en el presente caso, si se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa del Prestador, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, tal como lo establece el Artículo 121, en el numeral 2) 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 una de las 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 AMERICA CON 81/100 (USD \$ 109.982,81)**.

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS.-

En el presente caso, ésta Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, no ha dispuesto medidas cautelares. (Establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo).

9. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN.-

El **DICTAMEN No. DTZ-CZO2-D-2020-030** de 24 de septiembre de 2020, suscrito por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, indica:

“(...)

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:

Referente a los atenuantes:

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

*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 CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – 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. (...)", por lo tanto se considera la circunstancia como atenuante.

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, el Prestador, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019, expresó:

"En el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-2019-AI-035, la CNT EP ha desvirtuado técnica, jurídica y regulatoriamente el presunto cometimiento de la infracción por el cual la ARCOTEL pretende [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, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES – CNT E.P., expresamente **NO ADMITIÓ** la comisión de la infracción, y en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no se hace alusión alguna al respecto; por lo tanto no se configura el presente atenuante.

Atenuante 3: "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."

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

"Con respecto a la atenuante 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones [sic], es preciso reiterar que la CNT EP 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 EP.."

Es decir, el presente atenuante no se configura pues CNT EP 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** (...)".

En el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) CNT EP no hace alusión alguna sobre este atenuante. Por tanto, no se configura el presente atenuante.

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, en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019004-E de 26 de noviembre de 2019, CNT EP manifestó:

“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 EP, con lo que, esta atenuante [sic] es favorable a la CNT EP.”

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.

En el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) CNT EP no hace alusión alguna sobre este atenuante. Por tanto no se considera este atenuante.

Referente a los agravantes:

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, 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.

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.

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. Por tanto no se considera la circunstancia como agravante

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).

En 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 (...)"

Considerando lo indicado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre de 2020, que concluye: "(...) En atención a lo requerido por el Responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 a través de la disposición CUARTA de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2020-048, con base en el análisis de los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020), 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; ratificándose por tanto el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019. Los hechos y alegatos presentados por CNT EP en el Oficio GNRI-GREG-13-0920-2020 (Documento No. ARCOTEL-DEDA-2020-012420-E de 15 de septiembre de 2020) no contienen argumentos diferentes a los que a su momento presentó en el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-019336-E de 3 de diciembre de 2019; por lo tanto, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida se mantiene conforme lo analizado en el Informe IT-CZO2-C-2019-1812 de 24 de diciembre de 2019.(...)"

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 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** (...)"

Considerando que en el presente caso, si se puede obtener la información económica necesaria para determinar el monto de la multa del Prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P, tal como lo establece el Artículo 121, en el numeral 2) 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 las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibidem*, el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 81/100 (USD \$ 109.982,81)**.

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 de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, 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.
(...)"*

10. 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 Administrativo.

11. 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 *“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 de la referida norma, establece las competencias de la Agencia, entre las cuales se encuentran el 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; e iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.

El artículo 10 del **Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** en el capítulo V, que habla del organismo desconcentrado de la ARCOTEL, manifiesta:

“(...) Art. 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.- El organismos 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 sancionadora la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

El **Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, en su artículo 81, determina que el organismo desconcentrado de la ARCOTEL es 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.

RESOLUCIONES DE ARCOTEL

- **Resolución 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.

(…)”

ACCIONES DE PERSONAL EMITIDAS POR LA ARCOTEL

- **Acción de Personal No. 249** de 08 de septiembre de 2020.- Por la cual, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, en uso de sus atribuciones y responsabilidades, conferidas en el Art. 148 numeral 9) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, en concordancia con lo dispuesto en los artículos 17 letra c) y 85 de la Ley Orgánica de Servicio Público, y letra c) del Reglamento General que norma el contenido de la referida Ley; resuelve otorgar el Nombramiento de Libre Remoción a la Mgs. MARIA TERESA AVILES BURBANO en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, según la situación propuesta, acción que se realiza en apego a la normativa legal vigente que regula al servicio público

Referencia: Disposición en Memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2020-0124-M, de 08 de septiembre de 2020.

MEMORANDOS EMITIDOS POR LA ARCOTEL

- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 por el 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.
- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-0430-M** de 02 de marzo de 2020.- 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. Jorge Ramiro Vallejo Basantes, como **RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES PAS (E)** 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 02 al 16 de marzo de 2020, inclusive.
- **Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2020-1362-M** de 15 de septiembre de 2020 por el cual, la Directora Técnica Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, indica:

*"(...) Una vez que el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, Profesional Técnico 1 de la Coordinación Zonal 2, retornó de sus vacaciones, en referencia al **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-1278-M** de 28 de agosto de 2019 en el que se le designó como "RESPONSABLE DEL CUMPLIMIENTO DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE TODOS LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES" de la Coordinación Zonal 2, en mi calidad de Directora Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, nombrada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL mediante Acción de Personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, dispongo que, a partir del 16 de septiembre de 2020, el MSc. Marcelo Ricardo Filián Narváez, continúe como Responsable del Cumplimiento de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, en concordancia a lo indicado en el Artículo 3 de la **Resolución ARCOTEL-2019-0682** de 27 de agosto de 2019, expedida por el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y a lo establecido en el Artículo 248 del Código Orgánico Administrativo (COA) el mismo que señala: "(...) **Art. 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 (...)"*

Consecuentemente, esta autoridad en su calidad de Función Sancionadora tiene competencia para resolver sobre este Procedimiento Administrativo Sancionador lo que en derecho corresponda.

12. DECISIÓN.-

En mi calidad de Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y como autoridad competente acojo en su totalidad el **DICTAMEN No. DTZ-CZO2-D-2020-030** de 24 de septiembre de 2020, emitido por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, 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 EP, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035** de 19 de noviembre de 2019, así como la existencia de su responsabilidad al no cumplir con los valores objetivos de los Parámetros de Calidad del año 2017, así: "(...) *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 (...)*", inobservando específicamente el Artículo 24 numerales 2, 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; no respetar las condiciones generales del Contrato de Concesión, en particular el Artículo 6 referido a los "Índices de Calidad en la Prestación del Servicio Final de Telefonía Fija", e inobservado el contenido de las Resoluciones ARCOTEL-2016-0144 y 13-06-ARCOTEL-2016 de 13 de febrero de 2016 y 30 de septiembre de 2016, respectivamente, donde se aprobaron ratificaron y modificaron los índices de calidad aplicables a partir del año 2016 para la prestadora del servicio de telefonía fija CNT EP; configurándose por lo tanto, la comisión de la infracción administrativa de **Segunda Clase**, tipificada en el artículo 118, letra b) numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, "(...) **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)

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, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, expide el presente Acto Administrativo en el que:

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER, en su totalidad el **Dictamen No. DTZ-CZO2-D-2020-030** de 24 de septiembre de 2020, emitido por 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 hecho señalado en el Acto de Inicio del **Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2019-035** de 19 de noviembre de 2019; y, que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, es responsable del incumplimiento de la obligación reportado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-2018-1301** de 08 de noviembre de 2018, ratificado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-1812** de 24 de diciembre de 2019 y en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2020-1330** de 22 de septiembre 2020; configurándose la comisión de la **Infracción de Segunda Clase establecida 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 EP, con RUC: 1768152560001, la sanción económica de **CIENTO NUEVE MIL NOVECIENTOS OCHENTA Y DOS DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA CON 81/100 (USD \$ 109.982,81)**, tal como lo establece el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), "(...) **2. Infracciones de segunda clase. - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)**"; tomando en cuenta una de los cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 de la Ley Ibídem, cuyo pago deberá ser gestionado en la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Río Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- DISPONER, al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General y lo determinado en su Título Habilitante.

Artículo 5.- INFORMAR, al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, 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, al Prestador del Servicio de Telefonía Fija, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, a través de su Gerente de Regulación, Abogada Mónica Estefanía de Mora Guerra, por Delegación otorgada por la Licenciada Martha Moncayo Guerrero en su calidad de Gerente General del Prestador de Telefonía Fija, en la ciudad de Quito de la Provincia de Pichincha en la Avenida Amazonas No. 36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, Sexto Piso y a las direcciones de correo electrónico: monica.demora@cmt.gob.ec; estefania_demora@yahoo.es; vicente.vela@cmt.gob.ec; angel.alajo@cmt.gob.ec, así como a la



Secretaría de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a fin de que pongan en conocimiento de quien corresponda la presente Resolución para los fines pertinentes.

Notifíquese y Cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 14 de octubre de 2020.

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**