

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO5-2021-0044

ORGANISMO DESCONCENTRADO:

ING. TITO ANTONIO AGUIRRE QUEVEDO
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 5 DE LA COORDINACIÓN ZONAL 5
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Considerando:

1. ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR

Con fecha 27 de junio del 2018, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones "ARCOTEL", dictó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP., por cuanto, la Unidad Jurídica de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL, mediante Informe Jurídico No. ARCOTEL-IJ-PAS-CZO5-2018-0037 de 25 de junio de 2018, establece la procedencia de continuar con la etapa de Sustanciación del procedimiento administrativo sancionador en contra de la operadora CNT EP., para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe Técnico No. IT-CZ5-C-2016-0186 de 27 de abril de 2016, que se anexa al Memorando No. ARCOTEL-CZ5-2016-0686-M de 21 de junio del 2016, con las normas jurídicas, garantías básicas y principios generales del derecho, conforme consta del análisis legal que transcribe:

*"(...) **ANÁLISIS JURÍDICO.** El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, la normativa impone obligaciones que son de forzoso e **ineludible cumplimiento**, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público que presta la operadora. El personal técnico realizó el control pertinente, encaminado a verificar que la operadora del Servicio de Móvil Avanzado CNT EP, resuelva las quejas y reclamos presentados por sus usuarios, dentro de los 15 días, en el periodo comprendido del 01 de julio del 2015 al 31 de diciembre de 2015; concluyendo lo siguiente: "... **CONCLUSIONES (...)** De acuerdo a los archivos analizados, **80 reclamos correspondiente al 1,58% de los 5076, fueron resueltos en más de 15 días. ..."***

De conformidad a los antecedentes expuestos, se desprende que la operadora CNT EP., no ha dado solución a 80 quejas o reclamos, dentro de los 15 días hábiles, correspondiente al segundo semestre del año 2015, incumpliendo el **Artículo 3, numerales: 3.1.2, 3.1.15 y 3.4.2 del Anexo D, "Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado"**, aprobado por el ex - CONATEL mediante la Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 del 15 de mayo de 2012 para la Empresa Pública CNT E.P.; así como del **Artículo 18, numeral 18.3 del Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado**; por lo que la operadora habría inobservado lo dispuesto en el artículo 24, numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de confirmarse la existencia del incumplimiento y la responsabilidad de la operadora, **podría incurrir en la infracción de primera clase, tipificada en el Artículo 117, letra b) numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en el artículo 121 numeral 1 o en el artículo 122, letra a) de la Ley en referencia. (...)**".

2. NOTIFICACIÓN DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR N°. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010

El Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, concediéndole el **término quince días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación del Acto de Apertura, a fin de que presente su defensa, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

3. CONSIDERACIONES JURÍDICAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO

a. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL 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. (...)"

“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 no se encuentra en el texto original).

“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.”.

b. 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 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: (...) **6. Controlar y monitorear el uso del espectro radioeléctrico.** (...) **18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley.** (...).” (Lo resaltado no se encuentra en el texto original).

c. REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES -
(Decreto Ejecutivo No. 864 de 28 de diciembre de 2015)

“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 sancionatorio 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.”*

d. AUTORIDAD Y COMPETENCIA:

RESOLUCIÓN ARCOTEL-01-01-2020 de 13 de marzo de 2020

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Resolución ARCOTEL-01-01-2020 de fecha 13 de marzo de 2020, en su artículo 2, resuelve: *“Designar al licenciado Rodrigo Xavier Aguirre Pozo, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quién ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas aplicables”.*

RESOLUCIÓN No. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017 de 10 de mayo de 2017, resuelve expedir el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, publicado en el Registro Oficial, Edición Especial No. 13 de 14 de junio de 2017, en el que se establece:

“... Artículo 1. Estructura Organizacional

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL se alinea con su misión y definirá su estructura organizacional sustentada en su base legal y

direccionamiento estratégico institucional determinado en la Matriz de Competencias y en su Modelo de Gestión.

CAPÍTULO II

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

“Artículo 8. De la Estructura Orgánica.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para el cumplimiento de sus competencias, atribuciones, misión y visión, desarrollará los siguientes procesos internos que estarán conformados por: (...)

2. NIVEL DESCONCENTRADO:

2.1 PROCESO GOBERNANTE

2.1.1. Nivel Directivo:

2.1.1.1. Direccionamiento Estratégico

2.1.1.1.1. Gestión Zonal. (...)

II. Responsable: Coordinador/a Zonal.

III. Atribuciones y responsabilidades: (...)

j. Monitorear 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. (...)" (Lo resaltado no se encuentra en el texto original).

ACCIÓN DE PERSONAL No. 583 de 22 de agosto de 2019

Por disposición de la Máxima Autoridad, se resuelve nombrar al Ing. Tito Antonio Aguirre Quevedo, en calidad de Director Técnico Zonal 5, mediante Acción de Personal No. 583, que rige a partir del 24 de agosto de 2019.

Consecuentemente, el Director Técnico Zonal de la ARCOTEL tiene competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este Procedimiento Administrativo Sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo.

4. FUNDAMENTOS DE DERECHO:

El Anexo D, "**Condiciones para la Prestación del Servicio Móvil Avanzado**", aprobado por el CONATEL mediante la Resolución No. 267-11-CONATEL-2012 del 15 de mayo de 2012 y vigente desde el 13 de junio de 2012 para la Empresa Pública CNT E.P., se establece:

"(...) ARTICULO 3: OBLIGACIONES GENERALES. -

Para efectos de este Anexo, las obligaciones de la Empresa Pública se han agrupado en los siguientes temas:

"3.1.2 Recibir y atender los reclamos de los abonados/clientes-usuarios, en días y horas hábiles, los que podrán hacerse mediante atención presencial en los centros de atención

al usuario en los días y horas en los que exista atención al público para venta de servicios, en páginas electrónicas o en centros de llamadas (call center), estos dos últimos con atención durante veinticuatro (24) horas, todos los días del año".

"3.1.15 (...) De acuerdo con lo dispuesto en el Ordenamiento Jurídico Vigente y en este Anexo, la Empresa Pública mantendrá un sistema eficiente para la solución de quejas y reclamos, debiendo atenderlos de conformidad con lo previsto en el Apéndice 1. Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente Anexo, el abonado/cliente-usuario tendrá derecho a acudir a los organismos competentes establecidos en el Ordenamiento Jurídico Vigente para la solución efectiva de sus quejas y reclamos".

"3.4.2 Registrar, atender y gestionar los reclamos relacionados con la prestación de los servicios autorizados, de conformidad con lo establecido en el Apéndice 1 del presente Anexo. Dicho registro deberá estar a disposición de la SENA TEL y de la SUPERTEL cuando éstas lo requieran. El registro deberá contener, al menos, los siguientes datos: (i) nombre del usuario, (ii) motivo de la queja, (iii) el resultado y (iv) el tiempo que tomó la solución de la queja, para lo cual la SENATEL y la SUPERTEL establecerán el formato único conforme lo previsto en el Apéndice 1".

El **Reglamento para los Abonados/clientes-usuarios de los Servicios de Telecomunicaciones y de Valor Agregado** (Resolución TEL-477-16-CONATEL-2012 de 21 de julio del 2012), publicado en el Registro Oficial Suplemento 750 de 20 de julio de 2012, establece:

"(...) Art. 18.- Atención y reclamos. - (...)

18.3 Recibir en el plazo máximo de quince (15) días, contados a partir de la fecha de presentación de la queja o reclamo, la solución definitiva por parte de los prestadores, esto es, una vez superado el motivo que originó la queja o reclamo presentado, conforme el ordenamiento jurídico vigente, contrato de prestación de servicios (contrato de adhesión) y títulos habilitantes según corresponda, aplicables al servicio contratado; dicho plazo no será considerado cuando existan motivos debidamente comprobados imputables al abonado/cliente. Otros plazos mayores a quince (15) días, deberán

constar expresamente detallados en los contratos de prestación de los servicios aprobados por el CONATEL o la SENATEL, conforme la correspondencia con el título habilitante del prestador del servicio y el ordenamiento jurídico vigente. “

LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES - (Tercer Suplemento Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015)

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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

19. *Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes. (...)*

IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

Presunta Infracción

Con lo que, se establece que la operadora CNT EP. podría haber incurrido en la infracción tipificada en el **artículo 117, literal b.- numeral 16** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dice:

“... Artículo 117.- Infracciones de primera clase.

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

16.- *Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio*

rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”

Presunta Sanción.

De determinarse la existencia de la infracción le correspondería a la operadora CNT EP., la sanción de Primera Clase, según se establece en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su orden disponen:

*“... **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: (...)*

***1. Infracciones de primera clase.** - La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% 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:

a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general. (...)

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de

radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”

5. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

Con Oficio No. GNRI-GREG-09-0908-2018 de fecha 24 de julio de 2018, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., emitió la contestación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010 respecto a las justificaciones de los reclamos fuera de métrica presentado por los abonados, clientes – usuarios.

6. DICTAMEN

La función instructora, de conformidad a lo establecido en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo COA, en los procesos que se llevan a cabo dentro de la Jurisdicción de la Coordinación Zonal 5, emitió el **DICTAMEN No. ARCOTEL-D-PAS-CZO5-2020-006** del 22 de abril de 2021, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, realiza el siguiente análisis:

“... ANÁLISIS JURÍDICO: (...)

Para poder realizar un análisis detenido de los argumentos de la defensa es necesario que considerar las disposiciones Constitucionales, Legales; y, Contractuales inherentes.

La motivación, conforme lo consagra la Constitución de la República, en su artículo 76, cuyo número 7 letra l) dice: “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”.

Con fecha 27 de junio del 2018, la Coordinación Zonal 5 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones “ARCOTEL”, dictó el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP., concediéndole el **término de quince días hábiles** contados a partir del día hábil siguiente al de la fecha de recepción de la notificación, a fin de que presente su defensa, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador.

Con Oficio No. GNRI-GREG-09-0908-2018 de fecha 24 de julio de 2018, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., emitió la contestación al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010 respecto a las justificaciones de los reclamos fuera de métrica presentado por los abonados, clientes – usuarios.

Del Orden Cronológico de la sustanciación del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010 del 27 de junio del 2018, en contra de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP.; se desprende que ha transcurrido el plazo de seis meses contados desde la fecha de notificación del Acto de Inicio, sin que se haya concluido el procedimiento administrativo sancionador con la emisión de la resolución. Potestad sancionadora que ha caducado, de conformidad a lo previsto en el Art. 244 del Código Orgánico Administrativo, que prescribe: **“Art. 244.- Caducidad de la potestad sancionadora. La potestad sancionadora caduca cuando la administración pública no ha concluido el procedimiento administrativo sancionador en el plazo previsto por este Código. Esto no impide la iniciación de otro procedimiento mientras no opere la prescripción. (...).”** (Lo resaltado no se encuentra en el texto original).

DICTAMEN JURIDICO:

Es Criterio de esta Función Instructora, con sustento en los Art. 208 y 244 del Código Orgánico Administrativo “COA”, recomendar a la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 5, que mediante Resolución declare la caducidad y ordene el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, iniciado en contra de la operadora del Servicio de Móvil Avanzado CNT EP. que, de acuerdo a los archivos analizados,

habría 80 reclamos correspondiente al 1,58% de los 5076 quejas y reclamos presentados por sus usuarios, que fueron resueltos en más de 15 días. ...”.

7. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

En el presente caso, ésta Autoridad no ha dispuesto Medidas Cautelares.

8. PRONUNCIAMIENTO, CONCLUSION:

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, se determina que a pesar de existir en tiempo y espacio una posible infracción por la falta de atención oportuna de reclamos y quejas; y que, de conformidad al artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se faculta a este organismo de resolución el abstenerse de imponer una sanción, puesto que se ha justificado a favor de la prestadora la presunta infracción contenida en el artículo 117 literal b) # 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos”.

Pronunciamiento que se ampara en que el descargo por parte por parte de la prestadora, ingresado mediante tramite No. ARCOTEL-DEDA-2018-013473, trámite que fue atendido y verificado por el área técnica de la Coordinación Zonal 5, formalizando el criterio mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO5-2018-1300-M de fecha 02 de agosto de 2018, en el cual se concluye: *“Por lo expuesto, esta Unidad Técnica de Control, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador N°. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, en relación a los 80 reclamos del Periodo Julio – diciembre de 2015 del Servicio Móvil Avanzado de la operadora CNT E.P., determina que: (72) reclamos corresponden a errores involuntarios de la operadora en el ingreso de la información al sistema informático y se verifica técnicamente su atención dentro del plazo correspondiente; y que (08) reclamos se los categoriza como casos complejos, atendidos en un término mayor a quince días.”*

Se asegura 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

9. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS:

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

En mi calidad de Función Sancionadora no se acoge el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha justificado la presunta infracción de Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, se ratifica 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 su validez, se declara válido todo lo actuado.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones legales,

RESUELVE:

Artículo 1.- NO ACOGER el DICTAMEN No. ARCOTEL-D-PAS-CZO5-2021-0006 de 22 de abril de 2021, emitido por el Responsable de Instrucción de la Coordinación Zonal 5 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que a pesar de la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-AA-CZO5-2018-0010, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., ha justificado dentro del procedimiento la presunta conducta infractora, por lo que se deja sin efecto la comisión de la INFRACCIÓN DE PRIMERA CLASE establecida en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- ABSTENERSE de imponer sanción a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por la presunta INFRACCIÓN DE PRIMERA CLASE establecida en el artículo 117, letra b) número 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 4.- INFORMAR a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Artículo 5.- NOTIFICAR esta Resolución a CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., cuya identificación es el No. 1768152560001, en la dirección Provincia de Pichincha, ciudad Quito, dirección: AMAZONAS N-36-49 Y COREA. EDIFICIO VIVALDI - 6 PISO, a las Unidades Técnica, y Financiera de la Coordinación Zonal 5, a la Coordinación Técnica de Control, y a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL).



Notifíquese y Cúmplase. -

Dada en la ciudad de Guayaquil, a 21 de mayo de 2021.

Ing. Tito Antonio Aguirre Quevedo
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 5 - FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

RC