

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0013
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:

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. NOMBRES Y APELLIDOS DEL PRESUNTO RESPONSABLE

Los datos generales del poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Fija Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, son:

SERVICIO CONTROLADO:	TELEFONÍA FIJA
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL:	CENTURYLINKECUADOR S.A.*
NÚMERO DE RUC:	1791252322001*
NOMBRE COMERCIAL:	CENTURYLINK ECUADOR S.A.*
REPRESENTANTE LEGAL:	GUZMAN DARQUEA JOSE FRANCISCO*
DOMICILIO:	LA CONCEPCIÓN / JUAN DÍAZ N37-111 Y OE-9
CIUDAD:	QUITO
PROVINCIA:	PICHINCHA
CORREO ELECTRÓNICO:	xrosales@corralrosales.com ; asamudio@corralrosales.com francisco.guzman@lumen.com

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 14 de julio de 2022 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. TÍTULO HABILITANTE

Mediante **contrato de concesión** suscrito el 22 de abril de 2002, el Ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones a través de la Ex Secretaria Nacional de Telecomunicaciones, concesionó a favor de la compañía IMPSATTEL DEL ECUADOR S.A., la instalación, operación y explotación de un Sistema Satelital para la prestación de Servicios Portadores de Telecomunicaciones.

Mediante **Resolución No. 152-05-CONATEL-2005**, de 1 de marzo de 2005, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó la Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local a favor de la empresa IMPSATTEL DEL ECUADOR S.A.

Mediante **contrato de concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local**, otorgó el Estado ecuatoriano, a través de la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, a favor de la empresa IMPSATTEL DEL ECUADOR S.A., el 14 de diciembre de 2006, inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones el 27 de marzo de 2007.

Mediante **escritura pública**, celebrada el 26 de marzo de 2008, se suscribió la adenda modificatoria al Contrato de Concesión del Servicio Fija de Telefonía Fija Local, con el objeto de cambiar la razón social de IMPSA TEL DEL ECUADOR S.A por GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A

Mediante **escritura pública**, celebrada el 15 de octubre de 2012, se suscribió la adenda modificatoria al Contrato de Concesión del Servicio Fija de Telefonía Fija Local, con el objeto de cambiar la razón social de GLOBAL CROSSING COMUNICACIONES ECUADOR S.A por LEVEL 3 ECUADOR LVL T S.A

En uso de sus atribuciones, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante **Resolución No. ARCOTEL-2017-1271** de 21 de diciembre de 2017, resolvió avocar y acoger el contenido de la solicitud de Autorización para el cambio de control de la compañía Level3 Ecuador LVL T S.A., efectuada por el señor José Francisco Guzmán Darquea, Gerente General y como tal Representante Legal; y, del contenido de los informes técnico, económico y jurídico emitidos por la Dirección Técnica de Títulos Habilitantes de Servicios y Redes de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones constante en el memorando No. ARCOTEL-CTDS-2017-0596-M de 15 de diciembre 2017. Además, resolvió autorizar el cambio de control de la compañía denominada Level 3 Ecuador LVL T S.A., a favor de la compañía CenturyLink, Inc.

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

2.1. DOCUMENTO A TRAVÉS DEL CUAL SE PONE EN CONOCIMIENTO EL INFORME TÉCNICO

- Mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0840-M** de 13 de junio de 2019, a través del cual, el entonces Director Técnico Zonal Encargado de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL pone en conocimiento de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL que en atención a los lineamientos para el control del servicio de telefonía fija local para el año 2019 remitidos mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0180-M, la Coordinación Zonal 2 procedió con la verificación del cumplimiento de los índices de calidad de la operadora CENTURYLINKECUADOR S.A. durante el año 2018, generándose el informe de control técnico Nro. IT-CZO2-C-2019-0489 de 30 de abril de 2019. En dicho informe se determina que CENTURYLINKECUADOR S.A., durante el año 2018, no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016.

2.2. FUNDAMENTO DE HECHO

- En el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489** de 30 de abril de 2019, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye que **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.3. Tiempo promedio de resolución de reclamos generales en mayo y junio de 2018, 1.4. Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5. Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6.

Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10. Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018.

- El **Informe de Conclusión de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-018** de 25 de febrero de 2022, elaborado por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través del cual, se concluye que **es pertinente** dictar el inicio de un procedimiento administrativo sancionador, en contra del poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**

2.3. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada con Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015, establece lo siguiente:

“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 deriva 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.** (...) **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.**” (El énfasis y subrayado me pertenecen).

- **TÍTULO HABILITANTE**

Anexo A, **Condiciones Específicas para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija**, del Contrato de Concesión para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones otorgado por la Ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones a favor de LEVEL 3 ECUADOR LVLTL S.A., suscrito el 2 de diciembre de 2014, que en su cláusula 8. **Índices de calidad en la prestación del servicio final de telefonía fija**, señala: “(...) **8.1 El concesionario 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 dicte el CONATEL. Los resultados de las mediciones realizadas por el concesionario y sus respectivos archivos de respaldo, estarán a disposición de la SUPERTEL y SENATEL para su control y revisión (...)**”; y en el numeral 8.4 añade: “(...) **El cumplimiento de los índices de calidad será controlado anualmente por la SUPERTEL, y será remitido a la SENATEL para su conocimiento. (...)**”.

- **RESOLUCIÓN ARCOTEL-2016-0144**

Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, mediante la cual se aprobaron 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 LVLTL S.A., consistentes en el cuadro mostrado a continuación:

ÍNDICES DE CALIDAD APLICABLES A PARTIR DEL AÑO 2016			
No.	CÓDIGO	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	1.1	Relación con el cliente	El 90% de los resultados de la muestra ≥ 4
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
5	1.5	Facturación	Valor objetivo mensual ≤ 7 días calendario
6	1.6	Porcentaje de averías efectivas reparadas	Valor objetivo mensual 1 $\geq 73\%$ 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
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$
8	1.8	Gestión de Red Destino Telefonía	Valor objetivo Fija – Fija (on-net) $\geq 95\%$
			Valor objetivo Fija – Fija (off-net) $\geq 93\%$
			Valor objetivo Fija – Móvil $\geq 93\%$
9	1.9	Tiempo promedio de espera por respuesta de operador humano	Valor objetivo mensual ≤ 20 segundos Para el 80% de las llamadas de solución de averías y reclamos contestadas
			Valor objetivo mensual ≤ 20 segundos Para el 60% de las llamadas de información contestadas.
10	1.10	Tiempo de instalación	Valor objetivo mensual ≤ 2 días Para el 98% de factibilidades técnicas.
			Valor objetivo mensual ≤ 5 días Para el 98% de las instalaciones de líneas nuevas.

- **RESOLUCIÓN 13-06-ARCOTEL-2016**

Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016, mediante la cual se ratifican 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-2016-0144 de 13 de febrero de 2016, con la consideración de reformas, de acuerdo al detalle mostrado en el cuadro a continuación:

ÍNDICES DE CALIDAD APLICABLES A PARTIR DEL AÑO 2016 (REFORMA)			
No.	CÓDIGO	PARÁMETRO	VALOR OBJETIVO
1	1.1	Relación con el cliente	El resultado de las mediciones es de carácter informativo.
2	1.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	Valor objetivo mensual $\leq 1\%$
3	1.3	Tiempo promedio de resolución de reclamos generales	Valor objetivo mensual ≤ 4 días (96 horas continuas)
4	1.4	Porcentaje de reclamos de facturación	Valor objetivo mensual $\leq 0,3\%$
5	1.5	Facturación	100% de facturas entregadas en máximo 7 días calendario
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
7	1.7	Porcentaje de averías reportadas	Valor objetivo mensual $\leq 2\%$
8	1.8	Gestión de Red	Valor objetivo Fija –fija (on-net) $\geq 95\%$
			Valor objetivo Fija –fija (off-net) $\geq 93\%$
			Valor objetivo Fija –móvil $\geq 93\%$
9	1.9	Tiempo de espera por respuesta de operador humano	Tiempo promedio de espera por respuesta de un operador humano, $T_a \leq 40$ segundos
			Tiempo promedio para el caso de que el operador humano ponga al usuario en espera para consultas internas, $T_h \leq 3$ minutos
10	1.10	Tiempo de instalación	Valor objetivo mensual ≤ 7 días

(...)"

2.4. PRESUNTA INFRACCIÓN

En el presente caso, se considera que el hecho imputado se encuentra tipificado en el **numeral 11, letra b, del artículo 118.- Infracciones de segunda clase** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

“Art. 118.- Infracciones de segunda clase

(...)

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

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

2.5. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, se puso en conocimiento del poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, con **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0116-OF** de 25 de febrero de 2022 enviado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, además fue enviado a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com y asamudio@corralrosales.com en la fecha antes citada, según lo indicado en el **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0457-M** de 16 de marzo de 2022, suscrito por la Servidora Pública, Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

En el citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, en el numeral 7 se describe la “**EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.** –“

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, **dio contestación** al Acto de Inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 de 25 de febrero 2022, mediante escritos ingresados a la ARCOTEL por el Prestador, registrados con el **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004039-E** de 15 de marzo de 2022 y Documento **No. ARCOTEL-DEDA-2022-004342-E** de 21 de marzo de 2022.

- En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el numeral 3 se realiza un análisis de los descargos técnicos.
- En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-018** de 29 de abril de 2022, realizado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el numeral 4 realiza un análisis de contestación al acto de inicio por parte del prestador.

3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS

3.2.1. PRUEBAS DE CARGO

- **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489** de 30 de abril de 2019, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL con el objetivo de verificar el cumplimiento de los índices de calidad del prestador del Servicio de Telefonía Fija Local CENTURYLINKECUADOR S.A. durante el año 2018 y que concluye que el Prestador, durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.3. Tiempo promedio de resolución de reclamos generales en mayo y junio de 2018, 1.4. Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5. Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas

Página 6 de 20

mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10. Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018.

- Se considera el **Análisis Jurídico** descrito en el numeral 6 del **Informe de Conclusión de Actuación Previa Nro. IAP-CZO2-2022-018** de 25 de febrero de 2022.

3.2.2. PUEBAS DE DESCARGO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS

El poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Fija Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, **dio contestación** al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 de 25 de febrero 2022, mediante escritos ingresados a la ARCOTEL por el Prestador, registrados con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004039-E** de 15 de marzo de 2022 y **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004342-E** de 21 de marzo de 2022.

Respecto a lo indicado por **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, en el escrito registrado con **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004039-E** de 15 de marzo de 2022 se recalca lo siguiente: “(...) **IV. SOLICITUD 20. CenturyLink solicita a la ARCOTEL: 20.1. Que se abstenga de continuar con el proceso administrativo sancionador iniciado con el acto administrativo que contengo; pues han caducado las potestades determinadora y sancionadora de Arcotel, conforme a lo previsto en el artículo 179 del COA. Y, 20.2. Subsidiariamente, que se abstenga de continuar el proceso, pues incluso dentro de este proceso ha operado la prescripción de la potestad sancionadora dentro del presente expediente conforme lo dispuesto en el artículo 245 del COA. (...)**”, se le indicó en su momento al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija **CENTURYLINKECUADOR S.A** lo siguiente: Esta Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL no acepta su solicitud respecto a que se “*se abstenga de continuar con el proceso administrativo sancionador iniciado*”, pues se debe seguir el debido proceso y actuar acorde a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo referente al “*PROCEDIMIENTO*”, artículos desde el 248 hasta el artículo 260; se aclara al prestador que el órgano competente para iniciar una Actuación Previa en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL es la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL; por tanto los informes de control técnico, realizados por las diferentes unidades administrativas en la ARCOTEL, no tienen el carácter de actuaciones previas y por ende no pueden ser consideradas como tal; respecto a la prescripción y a la aplicación de las infracciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se tiene que la Procuraduría General del Estado mediante 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 procesos (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*”

Página 7 de 20

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 (...).” Por lo tanto, lo manifestado por parte del prestador **CENTURYLINKECUADOR S.A** respecto a que “dentro de este proceso ha operado la prescripción de la potestad sancionadora dentro del presente expediente conforme lo dispuesto en el artículo 245 del COA es erróneo al pretenden confundir a la Administración, realizando una aplicación analógica e interpretación extensiva de la ley y normativa correspondiente; respecto a la prueba indicada en el escrito del prestador **CENTURYLINKECUADOR S.A**, se acepta la copia certificada del Informe de

Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489 de 30 de abril de 2019; aclarando que la misma no justifica lo indicado por el prestador: “(...) *prueba con la que Centurylink demuestra la manera en que la Administración ya solventó los fines de las actuaciones previas a través del informe referido, así como se demuestra la manera en que operó la caducidad y la prescripción dentro del presente proceso. (...)*”

3.2.3. APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso la apertura del término para evacuación de pruebas mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-046** dictada el jueves 17 de marzo de 2022 a las 11h00, notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija **CENTURYLINKECUADOR S.A**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0163-OF** de 17 de marzo de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com, asamudio@corralrosales.com, el 17 de marzo de 2022.

3.2.4. PROVIDENCIAS DE INSTRUCCIÓN

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-058** el martes 22 de marzo de 2022 a las 16h15, la cual fue notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0183-OF** de 23 de marzo de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com, asamudio@corralrosales.com, y francisco.guzman@lumen.com, el 23 de marzo de 2022.
- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-089** el 11 de abril de 2022 a las 16h05, la cual fue notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0235-OF** de 12 de abril de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com, asamudio@corralrosales.com, y francisco.guzman@lumen.com, el 12 de abril de 2022.
- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-104** el viernes 29 de abril de 2022 a las 17h00, la cual fue notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0265-OF** de 29 de abril de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com,

asamudio@corralrosales.com, y francisco.guzman@lumen.com, el 29 de abril de 2022.

3.2.5. CIERRE DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio el cierre para evacuación de pruebas mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-096** dictada el martes 19 de abril de 2022 a las 16h30, notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0243-OF** de 20 de abril de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com, asamudio@corralrosales.com, y francisco.guzman@lumen.com, el 20 de abril de 2022.

3.2.6. DILIGENCIAS EVACUADAS

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-0464-M** de 17 de marzo de 2022, la Responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, por disposición de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notificó al Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, Responsable del Proceso de Gestión Técnica, Servidor Jurídico de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, lo dispuesto en la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-046** de 17 de marzo de 2022.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-0474-M** de 22 de marzo de 2022, la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó al Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, certifique, si el poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, ha sido sancionado 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, esto es **Artículo. 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. (...) 11.**
- Con **memorando No. ARCOTEL-DEDA-2022-0803-M** de 22 de marzo de 2022, el Responsable de la Unidad de Gestión Documental 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 21 de marzo de 2022, informa que el prestador **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, ha sido sancionado en la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2021-057 de 03 de diciembre de 2021 por incurrir en una infracción de primera clase, tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 117, literal b) numeral 16, pero respecto a la tipificación de la infracción en el **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, no habría sido sancionado con una infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador mencionado.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CTHB-2022-0621-M** de 25 de marzo de 2022, el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0464-M de 17 de marzo de 2022 indica que cuenta con la información económica financiera de la compañía **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791252322001, constante en el "**FORMULARIO DE INGRESOS, COSTOS Y**

GASTOS POR TIPO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN” del año 2020, en el cual se encuentra el rubro que corresponden a los ingresos totales por el servicio de telefonía fija:

DETALLE	TOTAL DE INGRESOS
Telefonía Fija Local (incluye los ingresos del Servicio de LDN)	1.498.449,61

Para constancia de lo expuesto adjunta, copia del FORMULARIO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS POR TIPO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN del año 2020, mismo que fue ingresado a esta Agencia con documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2021-008767-E.

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-0674-M** de 28 de abril de 2022, el Responsable del Proceso de Gestión Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0464-M de 17 de marzo de 2022, informa que en cumplimiento de lo solicitado se ha elaborado el Informe Técnico IT-CZO2-C-2022-0217 de 22 de abril de 2022 con el análisis respectivo.
- El **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, determina que con base en el análisis expuesto sobre lo manifestado en el escrito de contestación presentado por el poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija CENTURYLINK ECUADOR S.A., al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011, se determina que este no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.4 Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5 Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10 Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018. Por lo tanto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho imputado al Prestador y se ratifica en lo determinado en los Informes de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489 e IT-CZO2-C-2021-0729 y en el Informe de Conclusión de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-018, que originaron el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 de 25 de febrero de 2022.
- El **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-018** de 29 de abril de 2022, concluye que se debe considerar lo indicado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.
- El **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-018** de 29 de abril de 2022 y el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, sirvieron de insumo para el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2022-011 de 09 de mayo de 2022.

3.3. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN Nro. FI-CZO2-D-2022-011 DE 09 DE MAYO DE 2022

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador en contra del poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la función instructora hace el siguiente análisis dentro del Dictamen **Nro. FI-CZO2-D-2022-011 de 09 de mayo de 2022** respecto de los 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 Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0474-M** de 22 de marzo de 2022, solicitó a la Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador; con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-0803-M** de 22 de marzo de 2022, 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 21 de marzo de 2022, se informa que el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, no ha sido sancionado 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 No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-11 de 25 de febrero de 2022, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 11 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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.”

El Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, en sus contestaciones: Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004039-E de 15 de marzo de 2022 y Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-004342-E de 21 de marzo de 2022, **no admite** tácitamente la comisión de la infracción contenida en el artículo 118 literal b) numeral 11) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, tampoco presenta un plan de subsanación susceptible de ser autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como atenuante.

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

Considerando lo establecido en el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015; en los escritos de contestación (Documentos No. ARCOTEL-DEDA-2022-004039-E de 15 de marzo de 2022 y ARCOTEL-DEDA-2022-004342-E de 21 de marzo de 2022) al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011, el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, no invoca o hace mención a este o ningún atenuante considerados en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; evidenciando además que en ninguna parte del expediente conste alguna acción implementada para superar la conducta o hecho imputado.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como atenuante.

Atenuante 4: “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”

Considerando el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015 referente a la **Subsanación y Reparación**; considerando el Artículo 15 del Decreto Ejecutivo N° 126, Publicado en el Registro Oficial del 03 de agosto de 2021, Cuarto Suplemento N° 508, en el que se expide la “REFORMA AL REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES”, se debe observar que la infracción referida en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 se refiere a que el poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los parámetros de calidad del Servicio de Telefonía Fija; en ese sentido, el cometimiento de los hechos **no generó un daño causado con ocasión de la comisión de la infracción** y por tanto no existe daño que sea susceptible de la ejecución de una reparación integral.

Por lo tanto, se considera la circunstancia como 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 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 que el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, haya incurrido en esta agravante.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como agravante.

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

Al respecto, desde el punto de vista técnico no es posible determinar si el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por cuanto dentro del Procedimiento Administrativo

Página 13 de 20

Sancionador no se presenta información de análisis económicos que hayan sido realizados, ni requerimientos de información de carácter económico por parte del Organismo Técnico de Regulación y Control para el análisis y determinación de la obtención de beneficios económicos vinculados a la comisión de la infracción.

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como agravante.

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

*De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 y la tipificación de la infracción, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, no cuenta con información relacionada a anteriores y/o posteriores Procedimientos Administrativos Sancionadores en los que se determinen incumplimientos relacionados a la infracción estipulada y que permitan determinar un carácter continuado de la conducta infractora por parte del Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.***

Por lo tanto, no se considera la circunstancia como agravante.”

Así también dentro del Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2022-011 de 09 de mayo de 2022 elaborado por la Función Instructora se establece en sus partes pertinentes, lo siguiente:

*“El Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489 de 30 de abril de 2019, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye que el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.3. Tiempo promedio de resolución de reclamos generales en mayo y junio de 2018, 1.4. Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5. Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10. Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018.”*

*“En el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217 de 22 de abril de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se determina que con base en el análisis expuesto sobre lo manifestado en el escrito de contestación presentado por el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011, se determina que este no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.4 Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5 Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6 Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10 Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018. Por lo tanto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el*

hecho imputado al Prestador y se ratifica en lo determinado en los Informes de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489 e IT-CZO2-C-2021-0729 y en el Informe de Conclusión de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-018, que originaron el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 de 25 de febrero de 2022.”

“En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-018** de 29 de abril de 2022, concluye que se debe considerar lo indicado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.”

“En el **memorando No. ARCOTEL-CTHB-2022-0621-M** de 25 de marzo de 2022, el Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0464-M de 17 de marzo de 2022 indica que cuenta con la información económica financiera de la compañía CENTURLINKECUADOR S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791252322001, constante en el “FORMULARIO DE INGRESOS, COSTOS Y GASTOS POR TIPO DE SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES Y RADIODIFUSIÓN” del año 2020, en el cual se encuentra el rubro que corresponden a los ingresos totales por el Servicio de Telefonía Fija: \$ 1.498.449.61.”

“La Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el Dictamen que en derecho corresponde, una vez que se ha verificado que el poseedor del Título Habilitante de Concesión para la prestación del Servicio de Telefonía Local **CENTURLINKECUADOR S.A.**, **es responsable del hecho** determinado en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489** de 30 de abril de 2019, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, reportado con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0840-M** de 13 de junio de 2019, suscrito por el entonces Director Técnico Zonal Encargado de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, acorde a lo establecido en Art. 184 de Código Orgánico y que dio inicio al Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, por tanto también es responsable de haber cometido una infracción de segunda clase, tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 118, literal b), numeral 11, con base en la verificación realizada por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL y que se analiza en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0217** de 22 de abril de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se determina que no se ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011 de 25 de febrero 2022, debido a que durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016 para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: 1.3. Tiempo promedio de resolución de reclamos generales en mayo y junio de 2018, 1.4. Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018, 1.5. Facturación, en todos los meses del 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018, 1.6. Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018, 1.10. Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018. (Lo subrayado me pertenece).”

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

Página 15 de 20

respetado las formalidades y el procedimiento establecido en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no existen asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado.

Adjunto al Dictamen **Nro. FI-CZO2-D-2022-011 de 09 de mayo de 2022** se remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-011** de 25 de febrero de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, y la Función Instructora recomendó acoger el Dictamen, y **sancionar** al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, en base a la metodología de cálculo aplicable al caso y en consideración de las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. –

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 **numeral 2 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**; y se debe considerar el **artículo 122 ibídem referente al monto de referencia** para las sanciones de segunda clase.

La Función Resolutora con providencia **Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-0108** de 13 de mayo de 2022, dispuso que se amplíe el plazo para resolver por dos (2) meses a partir del 15 de mayo de 2022.

A efectos de realizar el cálculo de la multa de acuerdo a lo dispuesto en la normativa vigente aplicable, la Directora Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL emitió la **providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-0114** de 27 de mayo de 2022, mediante la cual solicitó a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes "(...) remita a ésta Función Sancionadora, la información económica de los ingresos totales del poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija Local **CENTURYLINKECUADOR S.A., con RUC: 1791252322001 actualizada al año 2021** (...)".

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2085-M** de 29 de junio de 2022 como alcance a la contestación de la providencia **ARCOTEL-CZO2-PR-2022-0114** de 27 de mayo de 2022 y al memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2073-M de 28 de junio de 2022, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes en relación al valor específico de los ingresos percibidos por el servicio de telefonía fija local por parte de la compañía CENTURYLINKECUADOR S.A., establece e informa a la Directora Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL, lo siguiente:

*"La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada con documento ARCOTEL-DEDA-2022-008330-E de 27 de mayo de 2022, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro **TOTAL INGRESOS 1.957.950,09 por el servicio de Telefonía Fija Local (Incluye los Ingresos del Servicio de LDN).**"*

El artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone en su parte pertinente que: *"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.” Por lo que, la Función Sancionadora no considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en la página 21 del Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-011 de 09 de mayo de 2022, por no considerarse en su cálculo los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta con relación al servicio de telefonía fija local.

La Función Resolutora considera por lo tanto para el cálculo de la multa correspondiente el valor informado a este organismo desconcentrado con memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2085-M** de 29 de junio de 2022. Adicionalmente, para el cálculo de la multa se observa lo dispuesto en el número 2 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 122 de Ley ibídem, considerando además dos de las cuatro atenuantes (Atenuante 1 y atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem, por lo que el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **SETESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$ 797,86)**

5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA

En el presente caso, la Autoridad competente de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, no ha adoptado ninguna de las medidas cautelares establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo.

6. 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.

7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. –

- **CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR**

En el presente procedimiento administrativo sancionador se ha observado lo dispuesto en los artículos **82, 83** numeral 1, **226, 261** numeral 10, **313**, y **314** de la Constitución de la República del Ecuador.

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

En el presente procedimiento administrativo sancionador se ha observado lo dispuesto en los artículos **116, 132, 142**, y **144** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

En el presente procedimiento administrativo sancionador se ha observado lo dispuesto en los artículos **10** y **81** del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- **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:

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. (...)*”

- **ACCIONES DE PERSONAL EMITIDAS POR LA ARCOTEL**

- **Acción de personal No. 249** de 08 de septiembre de 2020, mediante la cual el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, designó a la Mgs. María Teresa Avilés Burbano

en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

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, esta Autoridad expide el presente acto administrativo en el que:

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER parcialmente el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2022-011** de 09 de mayo de 2022, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante el cual se recomienda en función de los documentos que obran del expediente y la sustanciación efectuada en respeto a la normativa vigente aplicable: **sancionar** al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**

Artículo 2.- DETERMINAR que el poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, **es responsable** del hecho determinado en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2019-0489** de 30 de abril de 2019 elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, reportado con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2019-0840-M** de 13 de junio de 2019 a la Función Instructora y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, **durante el año 2018 no alcanzó los valores objetivos establecidos en la Resolución 13-06-ARCOTEL-2016 de 30 de septiembre de 2016 y Resolución ARCOTEL-2016-0144 de 13 de febrero de 2016** para los siguientes parámetros de calidad en los siguientes meses: **1.3** Tiempo promedio de resolución de reclamos generales en mayo y junio de 2018; **1.4** Porcentaje de reclamos de facturación en todos los meses del 2018; **1.5** Facturación, en todos los meses del 2018; **1.6** Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 24 horas en los meses de febrero, marzo, julio y diciembre de 2018. **1.6** Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 48 horas en los meses de febrero, julio y diciembre de 2018. **1.6** Porcentaje de averías efectivas reparadas mensualmente hasta en 5 días en el mes de febrero de 2018. **1.10** Tiempo de instalación en el mes de junio de 2018; por lo que el poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A** no ha dado cumplimiento a lo establecido en los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en las Resoluciones ibídem conforme el detalle antes citado y por lo tanto incurre el prestador de telefonía fija local en la **infracción de segunda clase** tipificada en el **artículo 118, literal b), numeral 11** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A.**, con RUC No. 1791252322001, la sanción económica de **SETESCIENTOS NOVENTA Y SIETE 86/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$ 797,86)**. Para el cálculo de la multa se observó lo dispuesto en el número 2 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 122 de Ley ibídem, considerándose además dos de las cuatro atenuantes (Atenuante 1 y atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem.

El pago deberá ser gestionado en la Dirección Financiera de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida 9 de Octubre N 27-75 y Berlín, de la ciudad de

Página 19 de 20

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 término señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento de este.

Artículo 4.- DISPONER al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, la normativa correspondiente al Régimen General de Telecomunicaciones y lo determinado en su título habilitante.

Artículo 5.- INFORMAR al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, los cuales se encuentran previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 6.- INFORMAR a la Coordinación General Administrativa Financiera de la ARCOTEL a efectos de que proceda al cobro de las obligaciones económicas pendientes de pago por parte del poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**; y de ser necesario por la vía coactiva de conformidad con la normativa vigente aplicable.

Artículo 7.- DISPONER a la funcionaria responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, **notifique con el contenido de la presente Resolución** al poseedor del título habilitante de concesión para la prestación del servicio de telefonía fija local **CENTURYLINKECUADOR S.A**, a través de su representante legal, señor José Francisco Guzmán Darquea, mediante el Sistema de Gestión Documental Quipux y a las direcciones de correo electrónico: xrosales@corralrosales.com; asamudio@corralrosales.com; francisco.guzman@lumen.com, direcciones registradas en la ARCOTEL e indicadas por el prestador para notificaciones; a la Coordinación General Administrativa Financiera de la ARCOTEL; y, al Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional.

Notifíquese y Cúmplase. -

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 14 de julio de 2022.

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