

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0040**  
**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**

El prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** tiene como representante legal al señor RALPH STEVEN SUASTEGUI BRBORICH, y los datos generales son:

<b>SERVICIO CONTROLADO:</b>	TELEFONÍA FIJA
<b>NOBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.
<b>NÚMERO DE RUC:</b>	1768152560001*
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	CNT EP*
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	SUASTEGUI BRBORICH RALPH STEVEN*
<b>DOMICILIO:</b>	VEINTIMILLA E4-66 Y AV. AMAZONAS
<b>CIUDAD:</b>	QUITO
<b>PROVINCIA:</b>	PICHINCHA
<b>DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	carlos.viterich@cnt.gob.ec vicente.vela@cnt.gob.ec ximena.cordero@cnt.gob.ec angel.alajo@cnt.gob.ec daniels.trujillo@cnt.gob.ec

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 30 de septiembre de 2022 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

**1.2. TÍTULO HABILITANTE**

A través de acto administrativo emitido por el Ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones, mediante Resolución TEL-406-10-CONATEL-2011 de 19 de mayo de 2011, se otorgó a favor de la empresa pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP, la Autorización para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones, la cual se formalizó el 01 de junio de 2011, mediante el instrumento denominado "*CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES*"; conjuntamente con sus anexos A, B y C y sus respectivos Apéndices; a cuya totalidad de términos, condiciones y

plazos se sujetó en forma expresa en la misma fecha, así como a lo dispuesto en la legislación aplicable y ordenamiento jurídico vigente.

## 2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

### 2.1. FUNDAMENTO DE HECHO

En el **Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, establece en la parte pertinente de su numeral 6, lo siguiente:

#### **“6. CONCLUSIONES**

*Una vez revisada y analizada la información, respecto a los reclamos realizados por valores posteriores a la cancelación del servicio de telefonía, se concluye lo siguiente:*

**6.1. La operadora no pudo demostrar que al momento de la terminación del contrato de servicios, informó de manera precisa, gratuita y no engañosa a los usuarios/clientes, del cobro de los valores pendientes por pagar posteriores a la cancelación de servicios, considerando que las cancelaciones se efectuaron en: Palacios Gil (2015) Y Posligua Bailón (2015); puesto que, en las capturas de pantalla, se observó que recién a partir de los años 2016 y 2017, la operadora estableció contacto con los usuarios para informales de los valores adeudados.**

**6.2. La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., a partir de junio de 2016, implementó y mejoró los mecanismos para el proceso de recaudación y cobranzas; sin embargo, el cobro de valores posteriores a la cancelación de servicios de los usuarios Fernando Palacios Gil (2015) Y César Ramiro Pos ligua Bailón (2015); **no fueron atendidos bajo los mecanismos del proceso integral de control y recaudación de la operadora; en virtud que estos usuarios no fueron informados oportunamente de los valores pendientes de pago y fueron notificados en la etapa de Cobranza Extrajudicial con Título de Crédito.****

**6.3. Una vez realizada la cancelación del contrato de servicios por parte de los usuarios, no existió información adicional por parte de los asesores de servicio al cliente acerca de pagos posteriores por consumo a la cancelación debido a los ciclos de facturación.**

**6.4. Se determinó que los cobros posteriores a la cancelación de servicios de los usuarios Palacios Gil y Posligua Bailón, no se encuentran dentro de los tiempos establecidos del proceso integral de control de recaudación y cobranza, que consta en el oficio No. GNRI-GREG-09-0052-2018 de 12 de enero de 2018. (...)**” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

### 2.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

En la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada con Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015, se considera lo establecido en el **numeral 9 del artículo 3** referente a las **“Objetivos”**; y el **numeral 5 del artículo 22 “Derechos de los abonados, clientes y usuarios”** numeral 27 del artículo 24 **“Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”**

- **REGLAMENTO PARA LOS ABONADOS/CLIENTES-USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y DE VALOR AGREGADO**

En el Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado, se considera el numeral 15.1 del artículo 15: **“Art. 15.- Acceso a la Información, contenidos y aplicaciones. - (...) 15.1 Acceder a información veraz, clara, completa, actualizada, transparente, oportuna, eficaz”.**

### 2.3. PRESUNTA INFRACCIÓN

En el presente caso, se considera que el hecho imputado se enmarca en la tipificación dispuesta en el **numeral 16, letra b, del artículo 117** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

**“Art. 117.- Infracciones de primera clase.**

(...)

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

(...)

**15. No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones.”**

### 2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040** de 15 de junio de 2022, se puso en conocimiento del prestador del servicio de telefonía fija, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0388-OF de 17 de junio de 2022, mismo que consta en el expediente, y que fuere enviado a través del Sistema de Gestión documental Quipux con fecha 17 de junio de 2022 así como también a las direcciones de correo electrónico [carlos.viteri@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viteri@cnt.gob.ec); [vicente.vela@cnt-gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt-gob.ec); [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec); [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec); y [daniels.trujillo@cnt-gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt-gob.ec), el 17 de junio de 2022, 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-2022-040** 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. ANÁLISIS DE CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El Prestador del Servicio de Telefonía Fija, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, mediante ingreso, **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-010314-E** de 01 de julio de 2022, referente al oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0329-O de 01 de julio de 2022, presenta su contestación al Acto de Inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022.

- En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0489** de 09 de agosto de 2022, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el numeral 3 realiza un análisis de los descargos técnicos.
- En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-051** de 29 de agosto 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

- En el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 07 de enero de 2019, en el cual el área técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en lo principal indica:

#### **“6. CONCLUSIONES**

*Una vez revisada y analizada la información, respecto a los reclamos realizados por valores posteriores a la cancelación del servicio de telefonía, se concluye lo siguiente:*

**6.1.** La operadora no pudo demostrar que al momento de la terminación del contrato de servicios, informó de manera precisa, gratuita y no engañosa a los usuarios/clientes, del cobro de los valores pendientes por pagar posteriores a la cancelación de servicios, considerando que las cancelaciones se efectuaron en: Palacios Gil (2015) Y Poslíqua Bailón (2015); puesto que, en las capturas de pantalla, se observó que recién a partir de los años 2016 y 2017, la operadora estableció contacto con los usuarios para informales de los valores adeudados.

**6.2.** La CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., a partir de junio de 2016, implementó y mejoró los mecanismos para el proceso de recaudación y cobranzas; sin embargo, el cobro de valores posteriores a la cancelación de servicios de los usuarios Fernando Palacios Gil (2015) Y César Ramiro Pos líqua Bailón (2015); no fueron atendidos bajo los mecanismos del proceso integral de control y recaudación de la operadora; en virtud que estos usuarios no fueron informados oportunamente de los valores pendientes de pago y fueron notificados en la etapa de Cobranza Extrajudicial con Título de Crédito.

**6.3.** Una vez realizada la cancelación del contrato de servicios por parte de los usuarios, no existió información adicional por parte de los asesores de servicio al cliente acerca de pagos posteriores por consumo a la cancelación debido a los ciclos de facturación.

**6.4.** Se determinó que los cobros posteriores a la cancelación de servicios de los usuarios Palacios Gil y Poslíqua Bailón, no se encuentran dentro de los tiempos establecidos del proceso integral de control de recaudación y cobranza, que consta en el oficio No. GNRI-GREG-09-0052-2018 de 12 de enero de 2018. (...)” (Lo subrayado fuera del texto original)

#### 3.2.2. PUEBAS DE DESCARGO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS

De la contestación del Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mediante escrito registrado como, **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-010314-E** de 01 de julio de 2022 en lo principal manifiesta:

**A fojas 10:**

**“(…) CADUCIDAD DEL PROCEDIMIENTO DE OFICIO**

*(…) El archivo de oficio efectuado por el regulador al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-016 de 29 de marzo de 2021, conlleva a configuración de lo señalado en el artículo 231 del Código Orgánico Administrativo (COA), de esta forma, el hecho imputado como la presunta infracción a la CNT EP ha caducado por concepto de caducidad y/o de falta de atención por parte del regulador, por lo que emitir un nuevo acto de inicio de procedimiento administrativo sancionador es improcedente y ilegítimo.*

*De lo señalado en el párrafo anterior, es evidente que el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040 notificado mediante oficio N° ARCOTEL-CZO2-2022-0388-OF de fecha 17 de junio de 2022, carece de legitimidad y legalidad, además que es improcedente, toda vez que mediante el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-016 de fecha 15 de junio de 2022 la ARCOTEL ordenó el archivo del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-016 de 29 de marzo de 2021, y la ARCOTEL a efectuar esta acción configuró la caducidad del procedimiento por oficio, por lo tanto, no cabe un nuevo inicio de procedimiento sancionatorio ya que el presunto hecho y sanción caducaron. Reiterando además que el Dictamen no contiene análisis alguno de los argumentos brindados en legítima defensa por parte de la Empresa Pública. (...)*

**ANÁLISIS:**

El principal **efecto** de la **caducidad** es el de causar la automática extinción del derecho o de la acción, hecho que no ha sucedido en el caso que nos ocupa puesto que según el Código Orgánico Administrativo no ha operado ni la caducidad del procedimiento ni de la potestad pública para hacerlo. En este sentido la administración pública y precisamente la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores ha actuado observando el principio establecido en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, así como se ha seguido en el procedimiento administrativo acatando el principio de seguridad jurídica dispuesto en la carta magna, esto es, con normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por autoridades competentes.

**A fojas 11, 12 13, 14 y 15 manifiesta:**

**“(…) NOTIFICACIÓN DEL ACTO DE INICIO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR N° ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040, EN FUNCIÓN DEL ART. 258 DEL COA:**

*Conforme lo expuesto en el numeral anterior, en el cual se analizó que la emisión del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040 notificado mediante oficio N° ARCOTEL-CZO2-2022-0388-OF de fecha 17 de junio de 2022, carece de legitimidad y procedencia, es importante resaltar que, justificar un nuevo inicio de proceso sancionatorio y una posible sanción en contra de la CNT EP por la aplicación del art. 258 del COA es desacertado, ya que el regulador pretender justificar su*

Página 5 de 18

*falta de gestión sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-016, emitiendo un nuevo procedimiento sancionador aplicando el artículo 258 en mención, el cual ni siquiera configura las condiciones del citado artículo. (...)*”.

### **ANÁLISIS:**

La razón de ser de la aplicabilidad y procedencia del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo ocurre por cuanto se consideró lo indicado por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, mediante ingreso a la ARCOTEL, registrado como **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-005597-E** de 12 de abril de 2022, en la que presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-016 de 29 de marzo de 2022 y adjunta el **oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0167-O** de 12 de abril de 2022 específicamente en lo referente a “(...) *La ARCOTEL realiza un “análisis jurídico” en base a una normativa derogada (Reglamento para los abonados/clientes-usuarios de los servicios de telecomunicaciones y de valor agregado (...))*”. De lo expuesto se tiene que la administración pública está llamada a obedecer y garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes, situación particular que de haber la administración haber dictado un acto administrativo, sobre disposiciones legales o técnicas que por su vigencia no habrían estado acorde a la realidad de los hechos fácticos, no habrían sido las procedentes y por ende se debía calificar la presunta infracción en respeto a la normativa vigente aplicable.

Con ello queda evidenciado que existiría una modificación de la calificación, más allá de que la tipificación de la infracción se ajuste a una posible infracción de primera clase contemplada en el artículo 117 literal b) numeral 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

### **A fojas 15 manifiesta:**

#### **“LA APLICACIÓN DEL PRINCIPIO DE NON BIS IN IDEM”**

*El principio non bis in ídem, establece que nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma **causa y materia**, dicho principio que se fundamenta, principalmente, en la institución de la **cosa juzgada tanto en su arista positiva como negativa**, constituyéndose en una garantía dentro de la administración de justicia administrativa, que logra que las decisiones que **ponen fin** a un procedimiento gocen de fuerza obligatoria y definitiva, y que el conflicto administrativo, sus argumentaciones y pretensiones no vuelvan a plantearse con identidad subjetiva y objetiva para una “nueva solución”.*

*Con esta premisa expuesta en el párrafo anterior es importante señalar que, el Acto de Inicio procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040 es improcedente, tal como se relató en líneas anteriores; los informes y demás documentos en los que se basa el regulador para el actual procedimiento sancionatorio fueron archivados en el DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2022-016”. (...)*”.

### **ANÁLISIS:**

El principio del “non bis in ídem”, está consagrado en la Constitución de la República del Ecuador como una garantía al debido proceso y tiene como objetivo el evitar que una persona sea sancionada dos veces por la misma causa.

*La seguridad y la certeza, como valores protegidos por el Derecho, exigen que tanto los procedimientos administrativos como los judiciales, no se prolonguen indefinidamente y tengan un punto final, a partir del cual no puedan volver a discutirse, ya en sede administrativa, ya en sede judicial.*

*Un conocido tratadista ecuatoriano lo explica con claridad: Es necesario que la justicia humana ponga un punto final a la litis, aun corriendo el riesgo de errar o de cometer una injusticia. Es preciso a veces aumentar las posibilidades de error, antes que consagrar una constante inestabilidad. Si pudiera discutirse los derechos sin ninguna limitación no habría prácticamente nunca seguridad de “estar en su derecho”. Hay que sacrificar esa posibilidad de discusión indefinida para tener certeza legal del derecho de cada uno. (Juan Larrea Holguín, Derecho Civil del Ecuador, (Tomo 1, Quito, Corporación de Estudios y Publicaciones, 1978, 77.)*

En el presente caso la administración no ha juzgado al presunto infractor –o sancionado- dos veces por la misma causa, por el contrario a la fecha y respecto del presente caso, la administración no ha manifestado su voluntad mediante un acto administrativo, por lo que la Autoridad competente no ha emitido una resolución que afecte de alguna manera al administrado.

### 3.2.3. APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio la apertura del término para evacuación de pruebas mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168** dictada el martes 05 de julio de 2022 a las 15h00, notificada en legal y debida forma por la servidora pública responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0438-OF** de 05 de julio de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [carlos.viterich@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viterich@cnt.gob.ec); [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec); [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec); [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec); [daniels.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt.gob.ec), el 05 de julio 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-2022-213** dictada el viernes 29 de julio de 2022 a las 16h45, notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0527-OF** de 29 de julio de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [carlos.viterich@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viterich@cnt.gob.ec); [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec); [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec); [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec); [daniels.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt.gob.ec), el 29 de julio de 2022.
- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-229** dictada el lunes 29 de agosto de 2022 a las 17h00, notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador del Servicio de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-**

**CZO2-2022-0601-OF** de 29 de agosto de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [carlos.viterich@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viterich@cnt.gob.ec); [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec); [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec); [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec); [daniels.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt.gob.ec), el 29 de agosto 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 del término para evacuación de pruebas mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-219** dictada el viernes 05 de agosto de 2022 a las 09h40, notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0548-OF** de 05 de agosto de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [carlos.viterich@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viterich@cnt.gob.ec); [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec); [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec); [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec); [daniels.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt.gob.ec), el 05 de agosto de 2022.

### 3.2.6. DILIGENCIAS EVACUADAS

- Con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1180-M** de 13 de julio 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 prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, 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. 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 15. No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones.**”
- Con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-1906-M** de 15 de julio 2022, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que “(...) me permito **CERTIFICAR**, sobre la base del contenido del memorando **ARCOTEL-CZO2-2022-1180-M**, que: *Al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 13 de julio de 2022, se informa que el Prestador CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, 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-2022-040 de 15 de junio de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Se adjunta además la captura de pantalla del Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) como respaldo de la verificación realizada. (Anexo 1). (...)*”
- Con **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1253-M** de 20 de julio de 2022, la Responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, da cumplimiento a lo dispuesto por la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante **Providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168** de 05 de julio de 2022 a las 15h00 y notifica la Providencia a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, al Responsable del Proceso de Gestión Técnica de

la Coordinación Zonal 2 y al Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

- Con **memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2357-M** de 26 de julio de 2022, el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1253-M de 20 de julio de 2022, indica que:

*“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, ingresada mediante Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022, con el cual el mencionado usuario remitió el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; en el cual se observan los siguientes ingresos:*

DETALLE	TOTAL DE INGRESOS
Servicio de Telefonía Fija (incluye los ingresos del Servicio de LDN)	\$177.882.576,25
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>\$177.882.576,25</b>

Fuente: Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O

*Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O, que contiene el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión. (…)*”

- Mediante **Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0381** de 02 de agosto de 2022, ingresado a la ARCOTEL y suscrito por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez, Gerente General de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, documento registrado como **ARCOTEL-DEDA-2022-012224-E** de 02 de agosto de 2022, principalmente señala: *“(…) La CNT EP ratifica en todos sus puntos la defensa realizada con Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0329-O de 01 de julio de 2022 sobre el procedimiento sancionatorio N° ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040 y así mismo reitera lo expuesto en la contestación a la providencia N° ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168, efectuada con Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0380-O de fecha 01 de agosto de 2022 y Audiencia llevada a cabo el 11 de julio de 2022. (…)*”.
- El **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0489** de 09 de agosto de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye que: *“(…) Revisado el expediente que corresponde al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022, se determina que no existen argumentos que correspondan analizarse en el ámbito técnico; considerándose, por lo tanto, que **NO SE DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE** el incumplimiento señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 que originó el Acto de Inicio en referencia. (…)*”.
- El **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-051** de 29 de agosto de 2022, concluye que: *“(…) Se ha verificado el hecho de que el Prestador de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, habría inobservado lo dispuesto en los artículos 3 numeral 9; 22 numeral 5; 24 numeral 27; artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Se debe además considerar lo señalado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de*

Página 9 de 18

la ARCOTEL que en el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0489** de 09 de agosto de 2022 concluye: "(...) Revisado el expediente que corresponde al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022, se determina que no existen argumentos que correspondan analizarse en el ámbito técnico; considerándose, por lo tanto, que **NO SE DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE** el incumplimiento señalado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 que originó el Acto de Inicio en referencia. (...)”.

- El **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-051** de 29 de agosto de 2022 y del **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0489** de 09 de agosto de 2022, realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, sirvieron de insumo para el Dictamen emitido por la Función Instructora, los mismos que no tienen carácter vinculante.
- Adicionalmente, en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-040 emitido por la Función Instructora se efectúa un análisis del contenido del **Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0381** de 01 de septiembre de 2022, ingresado a la ARCOTEL y suscrito por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez, Gerente General de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con documento registrado como **ARCOTEL-DEDA-2022-013804-E** de 01 de septiembre de 2022. Entre sus argumentos principales, la Función Instructora establece lo siguiente: Respecto a que: “la emisión del Acto de Inicio Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040; en el contenido del mencionado Acto de Inicio, por varias ocasiones, se indica que el mismo se fundamentó en que el hecho imputado a la CNT EP fue analizado a través del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 de 10 de enero de 2019, mismo el que no fue notificado en el oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0388-OF de fecha 17 de junio de 2022; al contrario, en el citado oficio se menciona que se adjunta el Informe Técnico No. CCDS-CT-2017-091 de 24 de octubre de 2017. Entonces, dado que el informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 no fue notificado, la Administración debe reconocer que no es factible ningún tipo de pronunciamiento al respecto; así mismo, sobre el Informe Técnico No. CCDS-CT-2017-091, no cabe pronunciamiento alguno porque del mismo no se identifica la relación jurídica que posee el Acto de Inicio Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 y con el presunto hecho y la infracción que pretende la ARCOTEL configurar para sancionar a la Empresa Pública. Adicionalmente, se hace constar conforme lo expresado en la defensa de la CNT EP que se solicitó a la ARCOTEL se remita el documento habilitante (Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 de 10 de enero de 2019) para fines de efectuar el respectivo análisis de los fundamentos técnicos, pero, pese a solicitar el documento por vía de correo electrónico, el mismo no fue remitido a la Corporación, por tal motivo mal se podría indicar que se dispone de argumentos técnicos que refutar a un error cometido por la Administración al no enviar el informe técnico sustento del procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040. La falta de entrega del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 de 10 de enero de 2019 violenta el derecho a la defensa[1] (Art. 76, numeral 7, letra d) de la Constitución de la República del Ecuador, toda vez que, la CNT EP no ha tenido la oportunidad en todo el procedimiento conocer el contenido de mencionado informe técnico; esta falta de entrega de información (Informe técnico) conlleva a que no se habría garantizado un debido proceso, y pese a esta falta la Fase Instructora no analiza los argumentos de la CNT EP mencionados en el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0329-O de fecha 01 de julio de 2022, con lo que se concluye que el procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0040 es nulo por ser contrario a la Constitución, invalidando todo lo actuado por parte de la ARCOTEL.”

La función instructora señala, lo siguiente: “Respecto a lo señalado por el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en la contestación al Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No: ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022 mediante **Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2022-010314-E** de 01 de julio de 2022 referente a que el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019, no fue notificado en el oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0388-OF de fecha 17 de junio de 2022 y que al contrario, en el citado oficio se menciona que se adjunta el Informe Técnico No. CCDS-CT-2017-091, de 24 de octubre de 2017; al respecto se debe mencionar que el génesis del **Procedimiento Administrativo Sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040** de 15 de junio de 2022 es efectivamente el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019 y se lo señala en el Fundamento de Hecho del Acto de Inicio mencionado; el Prestador ha tenido conocimiento del mismo tanto en la etapa de ejecución de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2021-028 de 01 de octubre de 2021, en el procedimiento administrativo sancionador con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-016 de 29 de marzo de 2022 y explícitamente se señala en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-016 de 15 de junio de 2022 en el que se señala: “(...) Respecto a las actuaciones efectuadas que serán reproducidas íntegramente, detallo a continuación: (...) **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...); por tanto el Prestador no puede desconocer la existencia del mismo ya que se ha pronunciado respecto al contenido del mismo durante la etapa de Actuación Previa y Procedimiento Administrativo Sancionador; sin embargo se le anexa a esta providencia y se solicita que de ser conveniente se pronuncie sobre el contenido del mismo, pronunciamiento que será anexado al expediente y análisis de este procedimiento administrativo sancionador; el **Informe Técnico No. CCDS-CT-2017-091**, de 24 de octubre de 2017 se encuentra como anexo al **memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0141-M** de 14 de febrero de 2019 y se menciona en el contenido y análisis del Informe Técnico No. CCDS-CT-2017-091.-

Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0438-OF de 05 de julio de 2022 se le notifica a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP a través del Sr. Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez la Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168 de 05 de Julio de 2022 a las 15h00 a través del sistema Quipux y por correo electrónico a las direcciones [carlos.viterich@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viterich@cnt.gob.ec), [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec), [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec), [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec), y [daniels.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniels.trujillo@cnt.gob.ec); el **Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019 se encuentra como anexo en el correo electrónico.

**NARANJO SAENZ MARIANA DE LOS ANGELES**

**De:** NARANJO SAENZ MARIANA DE LOS ANGELES  
**Enviado el:** martes, 5 de julio de 2022 16:30  
**Para:** 'carlos.viterich@cnt.gob.ec'; 'vicente.vela@cnt.gob.ec'; 'ximena.cordero@cnt.gob.ec'; 'angel.alajo@cnt.gob.ec'; 'daniels.trujillo@cnt.gob.ec'  
**Asunto:** Notificación de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168  
**Datos adjuntos:** ARCOTEL-CZO2-2022-0438-OF.pdf; PROVIDENCIA\_No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168\_CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.pdf; it-ccds-ct-2019-0001(a).pdf; it-ccds-ct-2019-0001(b).pdf

Señor Magíster  
Carlos Alberto Viteri Chávez  
Gerente de Regulación  
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES  
En su Despacho

Adjunto sírvase encontrar el oficio No. ARCOTEL-CZO2-2022-0438-OF de 05 de julio de 2022, mediante el cual notifico a usted con la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-168 de 05 de julio de 2022, dictada dentro del Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040.

Mariana Naranjo Saenz  
Coordinación Zonal 2  
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones  
Av. Amazonas N4071 y Gaspar de Villarroel  
Quito – Ecuador



*Por lo tanto, lo señalado por el Prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, respecto a que no tuvo conocimiento del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 de 10 de enero de 2019 es una falsedad.”*

### 3.3. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN Nro. FI-CZO2-D-2022-040 DE 02 DE SEPTIEMBRE DE 2022

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040** de 15 de junio de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, en contra del prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el órgano instructora efectúa el siguiente análisis respecto de los siguientes atenuantes y agravantes:

**“Referente a los atenuantes:**

**Atenuante 2: “Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.”**

*El Prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022 emitida mediante el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0329-O de 01 de julio de 2022 manifiesta lo siguiente:*

*“(…) La CNT EP no reconoce el hecho imputado en Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001 ya que el mismo no fue notificado por la ARCOTEL en el Acto de Inicio, por lo que el citado informe no es vinculante en el procedimiento administrativo sancionador N° ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040. (…)”*

Al respecto se determina que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP no ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador ni ha presentado un plan de subsanación que sea 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.”**

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

Al respecto, el Prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022 emitida mediante el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0329-O de 01 de julio de 2022 manifiesta lo siguiente:

**“(...) Cumplimiento Atenuante No. 3.**

Respecto a la subsanación de la supuesta infracción, se reitera que la CNT EP no ha incumplido con el aspecto de notificación a los ex – abonados Palacios Gil y Posligua Bailón sobre la obligación de pago de valores pendientes al momento de efectuar la terminación contractual ya que ésta se efectuó de manera verbal, método de comunicación totalmente válido que a nivel de norma no se encuentra prohibido. Además, se insiste en que la autoridad tome en cuenta que, la comunicación no solamente ha sido de manera verbal, sino a través de comunicaciones posteriores que se han hecho constar debidamente en oficio N° GNRI-GREG-09-1479-2017 e Informe Técnico de la ARCOTEL N° IT-CCDS-CT-2018-006. Tal es el caso que los reclamos presentados por los ex – clientes fueron resueltos en su totalidad y no existe aspectos pendientes de cancelación de pagos hacia la CNT EP. Por lo tanto, se solicita a su autoridad se sirva considerar las distintas acciones realizadas por parte de la CNT EP para comunicación a los ex – abonados sobre los valores adeudados de manera previa a la investigación técnica que realizó la ARCOTEL sobre los reclamos presentados, lo cual inclusive se considera una subsanación válida al hecho imputado; por consiguiente, se solicita que la atenuante en mención se considere a favor de la CNT EP. (...)”

Como puede observarse en los párrafos anteriores el Prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP no presenta argumentos técnicos que sustenten la notificación verbal de valores por cobrar a los ex – abonados Palacios Gil y Posligua Bailón al momento de efectuar la terminación contractual; no se considera válida una comunicación verbal por ejemplo sin un agravación de por medio. Sin embargo, manifiesta que en el oficio N° GNRI-GREG-09-1479-2017 constan los sustentos de las comunicaciones posteriores ejecutadas.

Sobre la base de los sustentos de las comunicaciones posteriores ejecutadas, presentados mediante el oficio N° GNRI-GREG-09-1479-2017 se determina que, si bien la operadora no pudo demostrar que al momento de la terminación del contrato de servicios entregados a los ex – abonados Palacios Gil y Posligua Bailón ejecutó

notificaciones verbales de valores por cobrar, presenta sustentos de notificaciones ejecutadas en la etapa de Cobranza Extrajudicial con Título de Crédito, notificaciones que si bien no fueron oportunas pueden considerarse a fin de superar la conducta o hecho que pudiera constituir la infracción establecida en el artículo 117, letra b, número 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones.”

Por lo tanto, 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.”**

En el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el **daño causado con ocasión de la comisión de la infracción.** (...)”. [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

En el presente caso, con base en el expediente analizado, no se determina la existencia de daño causado con ocasión de la comisión de dicha infracción, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales sea factible una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en ese sentido, no se puede considerar aplicar un análisis técnico de la presente circunstancia atenuante.

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, entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040 de 15 de junio de 2022, no se evidencia que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control.

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.”**

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022- 040 de 15 de junio de 2022, la infracción corresponde a “(...) 15. No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones. (...)”. Desde el punto de vista técnico, no es posible determinar si el prestador obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción. Dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador no se presenta información de análisis económicos que hayan sido realizados, ni requerimientos de información por parte de la ARCOTEL para el análisis y determinación de la obtención de beneficios económicos vinculados a la infracción; adicionalmente, dicho aspecto no corresponde al ámbito técnico.

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

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

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; La presunta infracción reportada mediante el **Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 07 de enero de 2020, imputada al Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, por lo tanto, esta circunstancia no se considera como agravante.

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

### **3.4. RESPECTO DE LA ATENUANTE 1 DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

El órgano instructor establece lo siguiente:

“El numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

“**Art. 130.-** Atenuantes.

Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias 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 No. ARCOTEL-CZO2-2022-1180-M** de 13 de julio de 2022, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL: “(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a)** Envíese atento memorando y solicítese al Funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique a esta Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, si el Prestador del Servicio de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, 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: “(¼) **Artículo. 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) **15.** No informar a los usuarios las tarifas aplicadas en la tasación y facturación de consumo de los servicios de telecomunicaciones. (...)”; con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-1906-M** de 15 de julio 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 13 de julio de 2022, se informa que el Prestador CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, 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-2022-040 de 15 de junio de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Se adjunta además la captura de pantalla del

*Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) como respaldo de la verificación realizada. (...).”*

*Por lo tanto, se considera la circunstancia como atenuante.”*

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no existen asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado.

Adjunto al Dictamen se remitió el expediente administrativo correspondiente **al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-040** de 15 de junio de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, y además la Función Instructora recomendó a la Función Sancionadora **abstenerse de sancionar** al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso al considerar las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en la **Resolución No. ARCOTEL-2022-0107** de 28 de marzo de 2022, suscrita por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL y publicada en el Registro Oficial N° 46 de 20 de abril de 2022.

La Función Resolutora con providencia **ARCOTEL-CZO2-PR-2022-0235** de 02 de septiembre de 2022, dispuso que se amplíe el plazo para resolver por un (1) mes a partir del 03 de septiembre de 2022, lo cual fue notificado en debida forma al administrado.

#### **4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. -**

El régimen sancionador se aplica a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas. En tal sentido, la sanción económica para una infracción de primera clase se encuentra determinada en el **numeral 1 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**; y se debe considerar el **artículo 122 de la Ley ibídem referente al monto de referencia** para las sanciones de primera clase.

Sin embargo de lo expuesto, en el presente caso la Función Instructora en el Dictamen **FI-CZO2-D-2022-040** de 02 de septiembre de 2022 recomendó a la Función Sancionadora **abstenerse de sancionar** al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso al considerar las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

#### **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 sancionador.

## 7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. –

El artículo 10 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que 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 y que la competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

Así también, en el artículo dos de la Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL dispuso a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su parte pertinente, lo siguiente: “(...) *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.*”, por lo que la Directora Técnica Zonal 2 es competente para ejercer la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción.

Con acción de personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, 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-2022-040** de 02 de septiembre de 2022, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DETERMINAR** que el prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, **es responsable de los hechos** determinados en el **Informe No. IT-CCDS-CT-2019-001** de 10 de enero de 2019 elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado con **memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2019-0141-M** de 14 de febrero de 2019, suscrito por el Coordinador Técnico de Control de la de la ARCOTEL, y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que el prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, es responsable de haber cometido una infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 15 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a las obligaciones dispuestas en el numeral **27 del artículo 24**, y **numeral 7 del artículo 64** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- ABSTENERSE** de sancionar económicamente al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, considerando tres de las cuatro atenuantes (Atenuante 1, Atenuante 3 y atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y al no existir ninguna de las circunstancias agravantes establecidas en el artículo 131 Ibídem; así como también la Función Instructora establece que se ha valorado en el proceso que no existe afectación al

Página 17 de 18

mercado, al servicio o a los usuarios, por lo que se procede conforme lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que indica en su parte pertinente lo siguiente: *“En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase.”*

**Artículo 4.- DISPONER** al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, lo establecido en su título habilitante y demás normativa vigente aplicable.

**Artículo 5.- INFORMAR** al prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 6.- 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 prestador del servicio de telefonía fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, a través de su Gerente de Regulación y Delegado del Gerente General, señor Carlos Alberto Viteri Chávez y a las direcciones de correo electrónico registrados en la ARCOTEL e indicadas por el Prestador para notificaciones: [carlos.viteri@cnt.gob.ec](mailto:carlos.viteri@cnt.gob.ec), [vicente.vela@cnt.gob.ec](mailto:vicente.vela@cnt.gob.ec), [ximena.cordero@cnt.gob.ec](mailto:ximena.cordero@cnt.gob.ec), [angel.alajo@cnt.gob.ec](mailto:angel.alajo@cnt.gob.ec) y [daniel.trujillo@cnt.gob.ec](mailto:daniel.trujillo@cnt.gob.ec); así como también 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 30 de septiembre de 2022.

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