

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0024
**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. INFORMACIÓN GENERAL

Los datos generales son:

SERVICIO CONTROLADO:	SERVICIO MÓVIL AVANZADO
POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP *
NÚMERO DE RUC	1768152560001*
REPRESENTANTE LEGAL	CUESTA ORELLANA MARIA DE LOURDES*
DOMICILIO:	AV. AMAZONAS N36-49 Y COREA, EDIFICIO VIVALDI
CIUDAD	QUITO
PROVINCIA	PICHINCHA
DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:	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 12 de julio de 2023 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. FUNDAMENTOS DE HECHO

Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye:

“8.2. COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS

De conformidad con el análisis realizado en el apartado 6 del presente informe y las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1 023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento N ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos.(...)”

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

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

“Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) **3.** Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. **18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones** prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...) **28.** Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...)” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original).

“Artículo 64.- Reglas aplicables. 7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...)”

“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad. - El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley. - La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.”

“Artículo 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: (...) (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.** (...)” (El énfasis y subrayado me pertenece).

“Art. 121.- Clases. Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...) **2. Infracciones de segunda clase.** - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...)”

“Art. 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas. - Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa

se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. - La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución. (...)"

2.3. TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso, se considera que el presunto incumplimiento corresponde al dispuesto en el numeral 5, letra b, del artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

"Artículo 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: (...)

5. **Cobrar por servicios no contratados o no prestados.** (...)"

2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, se puso en conocimiento del poseedor de título habilitante **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0126-OF** de 12 de abril de 2023, el mismo que consta en el expediente, y que fue debidamente notificado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el administrado para notificaciones.

En el numeral 7 del citado **Acto de Inicio**, se establece lo siguiente:

"7. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye:

*"(...) 8.2. **COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS.**- De conformidad con el análisis realizado en el apartado 6 del presente informe y las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1 023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos. (...)"*; se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, de las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos; inobservando lo establecido en los numerales 3, 18 y 28 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y artículo 64 numeral 7 de la Ley ibídem.(...)"

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, mediante ingreso Documento Nro. **ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E** de 25 de abril de 2023,

presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023**, manifestando lo siguiente:

A fojas 7, 8, 11, 12 manifiesta:

“(…)

IV. ARGUMENTOS DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP

Como antecedente, se debe indicar que la CNT EP mantuvo el “CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN QUE CONTEMPLAN SERVICIOS O PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES”, con el Ministerio de Educación, referente a la contratación del Plan Convenio 1000 BAM HSPA, por lo que, en principio existe una contratación realizada para prestación de servicios.

Así también, se reconoce en el Oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 como producto de inspección efectuada por el regulador que, existieron cuatro (4) casos de números en los que se identificó que se utilizó erróneamente por parte de los clientes el servicio de voz (llamadas) en el plan de datos (Plan Convenio 1000 BAM HSPA); casos que en su momento (año 2019) se indicó que fueron excepcionales y se dieron por causa de una configuración errónea e involuntaria en la CNT EP al momento de la creación del Plan Convenio 1000 BAM HSPA.

La CNT EP al identificar que cuatro (4) usuarios del Plan Convenio 1000 BAM HSPA habrían realizado llamadas de voz, procedió a revisar la configuración del plan referido y corrigió la misma del sistema de llamadas para que estas se encuentren con la prohibición respectiva y solamente se utilice para datos. Esta acción fue comunicada a la ARCOTEL con Oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 como medida de reparación del plan que fue comunicado con Oficio GNRI-GREG-02-01486-2015; así también, como parte de la comunicación realizada hacia el regulador por la medida de reparación, se debe indicar que la CNT EP realizó una compensación económica a los clientes de los cuatro (4) números que hicieron llamadas de voz por la facturación que se habría efectuado.

A continuación, se expone la forma en que se compensó a las cuatro (4) líneas que utilizaron el servicio de voz en un plan de datos:

TIPO_TRAFICO	CELULAR	OPERADOR FINAL	EVENTOS	MINUTOS	FECHA DE ACREDITACIÓN	VALOR ACREDITADO
LLAMADAS OPERADORAS MOVILES SALIENTES	982062820	CLARO	14	5,5	15/10/2019	\$5
LLAMADAS OPERADORAS MOVILES SALIENTES	982428240	MOVISTAR - CLARO	13	9,55	15/10/2019	\$5
LLAMADAS OPERADORAS MOVILES SALIENTES	996203211	MOVISTAR-CLARO	17	17,08	15/10/2019	\$10
LLAMADAS OPERADORAS MOVILES SALIENTES	996246252	MOVISTAR	4	2,62	15/10/2019	\$5

Fuente de información: Área Comercial CNT EP

La compensación detallada en el cuadro anterior se notificó a la ARCOTEL de manera formal mediante el oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, demostrando por parte de la CNT EP la voluntad de rectificar el inconveniente y no afectar o causar daño alguno a los clientes de las líneas, corrigiendo además el uso del plan con su única opción correspondiente de datos. (...)

CORRECCIÓN DEL PLAN PREPAGO CONVENIO 1000 MB:

*En concordancia a lo expuesto en los párrafos anteriores, la acción de reconfiguración del Plan Prepago Convenio 1000MB para bloquear las llamadas de voz fue solventado a partir del **26 de marzo de 2019**,*

conforme consta en la comunicación formal realizada mediante oficio **GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019**, es decir, el hecho fue corregido previo a la sustanciación de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-034 y del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007, por lo tanto, se considera que las acciones realizadas por parte de la administración deben ser archivadas por cuanto, no solo se han descrito las acciones realizadas por CNT EP para reparar en el año 2019 la configuración del “Plan Prepago Convenio 1000MB” por el uso identificado como erróneo en cuatro (4) líneas, sino por cuanto la CNT EP también efectuó reparación por compensación con un valor acreditado.

Sobre el articulado transcrito es necesario señalar que la CNT EP cumple con los numerales 1, 3 y 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por cuanto la CNT EP: i) no ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la notificación del Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-007, de fecha 12 de abril de 2023. ii) La CNT EP subsanó la presunta infracción en el año 2019 cuando informó al Coordinador Técnico de Control de ARCOTEL acerca de las compensaciones a realizar por parte de la CNT EP a las líneas que utilizaron erróneamente el servicio de voz en un plan de datos. iii) La reparación integral a las líneas que utilizaron el servicio de voz en el plan de datos se realizó el 11 de octubre de 2019 conforme se ha demostrado con las capturas de pantallas que corresponden al sistema Query Prepaid – CNT EP.

Con lo indicado, la CNT EP cumple con el artículo 21, por lo que pretenderse imponer una sanción en contra de la Operadora resultaría ilegítimo, más cuando se ha justificado el accionar desde la contestación a la Actuación Previa No AP-CZO2-2022-034 de 28 de abril de 2022, con Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0239-O de 13 de mayo de 2022 dirigido hacia el Responsable de las Actuaciones Previas, en donde se incluyó la solicitud de que se tome en consideración los requisitos señalados en el artículo 14 de la Norma Técnica ya referida, haciendo referencia a que:

- El hecho investigado **no se mantiene vigente**
- El hecho investigado **fue solventado el 26 de marzo de 2019** conforme la comunicación efectuada mediante el **oficio No. GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019**.
- Se tomó por parte de la Empresa los correctivos correspondientes a la conducta presentada, por lo que, la misma fue subsanada integralmente, realizándose también la correspondiente compensación a las cuatro (4) líneas del Plan Prepago Convenio 1000MB que erróneamente o sin intención efectuaron el uso del servicio de voz.(...)”.

ANÁLISIS EFECTUADO POR EL ÓRGANO INSTRUCTOR EN EL DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2023-019 DE 07 DE JULIO DE 2023:

“(…) La **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015, prevé las obligaciones para los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante, la misma que en su parte correspondiente, dispone lo siguiente:

“(…) **Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual 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. (...) 18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas. (...) 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...)”.

“(…) **Artículo 64.- Reglas aplicables.** Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...) 7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios. (...)”

“(...) **Artículo 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:

(...) 5. **Cobrar por servicios no contratados o no prestados.** (...). (El énfasis y subrayado me pertenece).

(...) el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, no habría dado cumplimiento a sus obligaciones que por ley le corresponde efectuar, esto en virtud de que, de conformidad con el informe de control técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, señala: “(...) **la operadora CNT EP notificó el plan PREPAGO CONVENIO 1000 BAM HSPA el 11 de septiembre de 2015. y en dicho plan se establecen las condiciones generales del plan tarifario, y en el cual, se indica que el plan corresponde o mantiene activos servicios de datos únicamente y no de voz (...)**”; de igual manera se observa a fojas catorce (14) del mismo informe de control técnico manifiesta: “Se observan 2 registros que corresponden al plan denominado “PREPAGO CONVENIO 1000 BAM HSPA”, de acuerdo a la notificación realizada por CNT con GNRI-GREG-04-1262-2015; que corresponde a un **plan que tiene únicamente el servicio de datos; sin embargo, en los COR's del 5 de diciembre de 2018 constan transacciones de voz(...)**”; además del análisis efectuado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de las Telecomunicaciones, respecto de lo manifestado por el administrado, respecto de “El plan Prepago Convenio 1000 MB, es una oferta que otorga únicamente servicios de datos, sin embargo, se constató que algunos usuarios realizaron un uso erróneo del servicio prestado por parte de la CNT EP, lo cual generó una inconsistencia en la plataforma de la Empresa Pública, permitiendo a los mismos realizar llamadas de voz a diferentes destinos”, se debe manifestar que efectivamente, de conformidad con lo validado en el documento “ANEXO006AI CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES, PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE PROYECTOS DEL MINISTERIO DE EDUCACIÓN QUE CONTEMPLAN SERVICIOS O PRODUCTOS DE TELECOMUNICACIONES”, así como en la notificación realizada a la ARCOTEL a través de oficio GNRI-GREG-02-01482-2015 de 11 de septiembre de 2015, el plan PREPAGO CONVENIO 1000 BAM HSPA corresponde únicamente a un plan de datos, por lo que, la operadora CNT E.P., no estaría observando lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, conforme lo dispone el artículo 64 numeral 7 de la Ley ibídem.

El administrado manifiesta en su contestación que: “(...) En concordancia a lo expuesto en los párrafos anteriores, la acción de reconfiguración del Plan Prepago Convenio 1000MB para bloquear las llamadas de voz fue solventado a partir del **26 de marzo de 2019**, conforme consta en la comunicación formal realizada mediante oficio **GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019**, es decir, **el hecho fue corregido previo a la sustanciación de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-034 y del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007**”; sin embargo se precisa mencionar que conforme se desprende del informe de control técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, la administración solicitó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones un informe técnico respecto de las inconsistencias del Plan Prepago CONVENIO 1000 MB, sin embargo, conforme consta del informe técnico ya referido, la CNT EP con oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, en respuesta a la solicitud planteada en el acta del 24 de septiembre de 2019, **no remite un informe técnico, sino únicamente una respuesta a través de oficio, en la cual, entre otros aspectos, acepta que se ha presentado el inconveniente y que ha sido resuelto el 26 de marzo de 2019, inclusive menciona que compensará a sus usuarios de acuerdo con una tabla que incluye en dicho oficio, es decir, no existe un informe completo respecto de la problemática y del proceso de cómo obtuvo la información de los usuarios a quienes les realizará la compensación, ni tampoco se indica la cantidad total de usuarios a los cuales se les activó el servicio de voz en un plan únicamente de datos.** con ello, sin bien es cierto que el administrado acepta su error y plantea un mecanismo de reparación a los presuntos afectados, al no contar con un informe técnico pormenorizado donde se demuestre fehacientemente, que la compensación efectuada por el administrado comprendió a todos los presuntos afectados, no es posible determinar si el universo de afectados fue como asevera el administrado cuatro (4) o más afectados, hecho que no ha sido demostrado por el administrado en su contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023.

Del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023, se desprende que la presunta infracción que se imputa al administrado está vinculada a la conclusión prevista en el numeral 8.2. del informe de control técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, a “**COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS**”, y no a cobrar tarifas superiores a las pactadas, hecho que en el presente informe se deja constancia.

El Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0254 de 15 de junio de 2023, en lo principal concluye:

“(...) Desde el punto de vista estrictamente técnico, se considera que NO SE DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE EL HECHO reportado en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, ya que el prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su escrito de contestación ingresado con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023 confirma la ocurrencia del mismo, puesto que manifiesta haber subsanado el inconveniente presentado efectuando compensaciones a cuatro (4) abonados-clientes/usuarios afectados (acreditaciones ejecutadas el día 15 de octubre de 2019), así como la reconfiguración al Plan Prepago Convenio 1000MB para bloquear el acceso a llamadas de voz, a partir del 26 de marzo de 2019. (...)” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

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

La Función Instructora emitió el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-019** de 04 de julio de 2023, en el cual en relación a la evacuación de pruebas y diligencias, se encuentran las siguientes:

- **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-2090-M**, de 16 de mayo de 2023, en el cual el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL indica lo siguiente:

“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 15 de mayo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN 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-2023-007 de 12 de abril de 2023, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0375-M**, de 19 de mayo de 2023 en el cual el Coordinador Técnico de Regulación de la ARCOTEL, indica lo siguiente:

*“(...) Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, se observa que no contiene **información relevante**, para un análisis de afectación de mercado (...)”*

Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-077 de 12 de mayo de 2023, relacionado con la empresa CNT E.P.(...)”

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0379-M**, de 22 de mayo de 2023 en el cual el Coordinador Técnico de Regulación de la ARCOTEL, indica lo siguiente:

*“(...) Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, se observa que no contiene **información relevante**, para un análisis de afectación de mercado (...)”*

Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo

sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-077 de 12 de mayo de 2023, relacionado con la empresa CNT E.P. (...)"

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2388-M**, de 16 de mayo de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL indica 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 Nro. **ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E** de 31 de mayo de 2021, con el cual presentó el "**Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión**" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro "**Total Ingresos**" USD **90.253.538,27** por el Servicio Móvil Avanzado SMA.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el "**Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión**" correspondiente al año 2021. (...)"

- El **Informe Técnico IT-CZO2-C-2023-0254** de 15 de junio de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que:

"(...) Desde el punto de vista estrictamente técnico, se considera que **NO SE DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE EL HECHO** reportado en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, ya que el prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su escrito de contestación ingresado con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023 confirma la ocurrencia del mismo, puesto que manifiesta haber subsanado el inconveniente presentado efectuando compensaciones a cuatro (4) abonados-clientes/usuarios afectados (acreditaciones ejecutadas el día 15 de octubre de 2019), así como la reconfiguración al Plan Prepago Convenio 1000MB para bloquear el acceso a llamadas de voz, a partir del 26 de marzo de 2019. (...)"

- El Informe **Jurídico No. IJ-CZO2-2023-021** de 22 de junio de 2023 mediante el cual el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 indica y concluye lo siguiente:

"(...)
Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100** de 29 de octubre de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, que concluyó manifestando entre otros asuntos: "(...) **8.2. COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS.**- De conformidad con el análisis realizado en el apartado 6 del presente informe y las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1 023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos. (...)"

El Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, presuntamente no habría dado cumplimiento a las Obligaciones establecidas en los **numerales 2, 18 y 28 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** y el **artículo 64 numeral 7** de la Ley *ibídem*.

El Área Jurídica enfatiza 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, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.(...)"

3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

La Función Instructora en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-019** de 07 de julio de 2023, en lo referente al análisis de los atenuantes y agravantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, establece lo siguiente:

"ANÁLISIS DE ATENUANTES

Para el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica en el Artículo 130 que: "(...) En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase.

Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

En el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0254** de 15 de junio de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5 un análisis de atenuantes y en el numeral 6 un análisis de agravante desde el ámbito técnico e indica:

"(...)Al respecto, en el ámbito técnico, se considera lo siguiente:

- a) 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."**

En su escrito de contestación, CNT EP señala:

"Durante los nueve meses anteriores al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 del 12 de abril de 2023, no se le ha iniciado a la CNT EP algún Procedimiento Administrativo Sancionador, ni ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto del caso presentado, siendo por tanto que el cumplimiento de esta atenuante debe ser considerada a favor de la CNT EP."

Al respecto, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0804-M, solicitó al Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al prestador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. Al respecto, con Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-2090-M de 16 de mayo de 2023, 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 15 de mayo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN 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-2023-007 de 12 de abril de 2023, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)" **Por lo tanto, técnicamente, es aplicable la presente atenuante, posterior al correspondiente análisis jurídico.** (...)" (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

En su escrito de contestación, CNT EP señala:

“El hecho imputado a la CNT EP en informe técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0100 ya fue corregido y subsanado el 26 de marzo de 2019 en base a la comunicación efectuada mediante el oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019.

El plan de subsanación (configuración de los sistemas y compensación) se reitera fue aplicado por la Empresa Pública con aproximadamente 3 años antes de la instauración de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-034 y el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023 - 007. Por lo tanto, el reconocimiento del hecho es factible realizar sobre las acciones llevadas a cabo en su momento y de las cuales fueron de pleno conocimiento del regulador. En este sentido se considera que esta atenuante debe ser considerada a favor de la CNT EP”.

Se observa entonces que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su escrito de contestación ingresado mediante Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023, **no admite la comisión de la infracción** contenida en el artículo 118 literal b. numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: “5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”.

Además, respecto al plan de subsanación manifiesta textualmente: “El plan de subsanación (configuración de los sistemas y compensación) se reitera fue aplicado por la Empresa Pública con aproximadamente 3 años antes de la instauración de la Actuación Previa No. AP-CZO2- 2022-034 y el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007. Por lo tanto, el reconocimiento del hecho es factible realizar sobre las acciones llevadas a cabo en su momento y de las cuales fueron de pleno conocimiento del regulador”, al respecto de lo cual es necesario señalar que el literal i) del Art. 4.- Definiciones, de la Norma Técnica para Establecer la Metodología de Cálculo y Graduación de las Sanciones Establecidas en la Ley Orgánica De Telecomunicaciones y la Ponderación de Atenuantes y Agravantes, así como las Medidas Inherentes al Procedimiento Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitida con RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0107 señala que el “Plan de Subsanción” se constituye como una **“propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, una vez autorizadas por la ARCOTEL**, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción”, con base en lo cual se determina que las acciones ejecutadas por la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mismas que fueron notificadas con oficio GNRI-GREG- 03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, no reúnen las condiciones de un “Plan de Subsanción”.

Por lo expuesto, técnicamente, se determina que no es aplicable la presente atenuante. (...)
(Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(…)c) Atenuante 3, “Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.”

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

“Art. 82.- Subsanación y Reparación.- **Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción**; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”

En el documento denominado “CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR N° ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007” anexo al ingreso Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023, la Gerencia de Regulación de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, manifiesta que: “Conforme se ha indicado en la atenuante número 2, la CNT EP subsanó el hecho investigado de manera voluntaria previo a la instauración de la Actuación Previa No. APCZO2- 2022-034 y el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007; así también, la subsanación del presunto hecho fue notificada al regulador mediante el oficio No. GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, por tal razón, a criterio de la Corporación, está atenuante debe ser considerada a favor de la CNT EP.”

Al respecto, en el numeral 7 del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019 se señala lo siguiente:

“Análisis de la Dirección Técnica de Control de Servicio de Telecomunicaciones

(...) De lo cual, se desprende que, CNT EP en su oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, **en respuesta a la solicitud planteada en el acta del 24 de septiembre de 2019, no remite un informe técnico**, sino únicamente una respuesta a través de oficio, en la cual, entre otros aspectos, acepta que se ha presentado el inconveniente y que ha sido resuelto el 26 de marzo de 2019, inclusive menciona que compensará a sus usuarios de acuerdo con una tabla que incluye en dicho oficio, es decir, **no existe un informe completo respecto de la problemática y del proceso de como obtuvo la información de los usuarios a quienes les realizará la compensación, ni tampoco se indica la cantidad total de usuarios a los cuales se les activó el servicio de voz en un plan únicamente de datos.**” El resaltado no es parte del original.

Donde se observa que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones solicitó a CNT EP un informe técnico de la inconsistencia con el Plan Prepago CONVENIO 1000 MB, sin embargo, la operadora presentó únicamente un oficio.

Es decir, al no contar con una descripción detallada del proceso ejecutado por CNT EP para obtener el total de abonados-clientes/usuarios a los cuales activó el servicio de voz en un plan únicamente de datos (aun cuando fue debidamente requerida por ARCOTEL), ni con un evidenciable o respaldo del sistema donde se observe la reconfiguración del plan, no es posible determinar que la subsanación ejecutada sea integral, **por tanto, se considera desde el punto de vista técnico que no es aplicable la presente atenuante.** (...)” (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(…) d) **Atenuante 4, “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”**

En su escrito de contestación, CNT EP señala:

“En cuanto a la reparación integral de daños causados con ocasión a la comisión de la presunta infracción, se reitera conforme se indicó en líneas anteriores que la CNT EP efectuó dos (2) acciones fundamentales al respecto, esto es: a) reconfiguración de características del Plan Prepago Convenio 1000MB y b) compensar con la acreditación de un valor a las líneas del Plan Prepago Convenio 1000MB que realizaron el uso del servicio de voz (...)”

En primera instancia se debe indicar que el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones expedido el 28 de diciembre de 2015, reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021, indica:

“(...) Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los 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 (...)”.

Y, de acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-AI-2023-007, la infracción corresponde a:

“(...) Artículo 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: (...)5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”

En el presente caso, en el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 no existe evidencia de la ocurrencia de un daño causado con ocasión de la comisión de la infracción contenida en el Artículo 118, letra b, número 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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, **por tanto, no es factible aplicar un análisis técnico de la presente circunstancia atenuante.** (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-C-2023-021 de 22 de junio de 2023, elaborado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5 un análisis de atenuantes y en el numeral 6 un análisis de agravantes, desde el ámbito jurídico e indica:

“(...)”

“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”.

El memorando ARCOTEL-DEDA-2023-2090-M de 16 de mayo del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, en la parte pertinente manifiesta:

“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 15 de mayo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CMT 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-2023-007 de 12 de abril de 2023, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”.

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“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 del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.** en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023, ingresado con hoja de trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E** de 25 de abril de 2023, no habría admitido el presunto cometimiento de la infracción determinada en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, al manifestar lo siguiente: “(...)Así también, se reconoce en el Oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 como producto de inspección efectuada por el regulador que, existieron cuatro (4) casos de números en los que se identificó que se utilizó erróneamente por parte de los clientes el servicio de voz (llamadas) en el plan de datos (Plan Convenio 1000 BAM HSPA); casos que en su momento (año 2019) se indicó que fueron excepcionales y se dieron por causa de una configuración errónea e involuntaria en la CNT EP al momento de la creación del Plan Convenio 1000 BAM HSPA.(...)”; en este sentido al no haber admitido la presunta infracción el administrado, se recomienda no considerar esta atenuante.

El Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0254 de 15 de junio de 2023, manifiesta:

Se observa entonces que la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, en su escrito de contestación ingresado mediante Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023, **no admite la comisión de la infracción** contenida en el artículo 118 literal b. numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: “5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”. Además, respecto al plan de subsanación manifiesta textualmente: “El plan de subsanación (configuración de los sistemas y compensación) se reitera fue aplicado por la Empresa Pública con aproximadamente 3 años antes de la instauración de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-034 y el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007. Por lo tanto, el reconocimiento del hecho es factible realizar sobre las acciones llevadas a cabo en su momento y de las cuales fueron de pleno conocimiento del regulador”, al respecto de lo cual es necesario señalar que el literal i) del Art. 4.- Definiciones, de la Norma Técnica para Establecer la Metodología de Cálculo y Graduación de las Sanciones Establecidas en la Ley Orgánica De Telecomunicaciones y la Ponderación de Atenuantes y Agravantes, así como las Medidas Inherentes al Procedimiento Sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitida con RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0107 señala que el “Plan de Subsanación” se constituye como una “**propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, una vez autorizadas por la ARCOTEL**, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción”, **con base en lo cual se determina que las acciones ejecutadas por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, mismas que fueron notificadas con oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, no reúnen las condiciones de un “Plan de Subsanación”.** (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Sin perjuicio de lo manifestado, se precisa puntualizar que el análisis de la presente atenuante, no es de la experticia de quien realiza el presente dictamen (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCENTRALIZADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro.

IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: “(...) 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”. A decir del administrado, “(...) el hecho fue corregido previo a la sustanciación de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-034 y del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007, por lo tanto, se considera que las acciones realizadas por parte de la administración deben ser archivadas por cuanto, no solo se han descrito las acciones realizadas por CNT EP para reparar en el año 2019 la configuración del “Plan Prepago Convenio 1000MB” por el uso identificado como erróneo en cuatro (4) líneas, sino por cuanto la CNT EP también efectuó reparación por compensación con un valor acreditado (...)”; sin embargo como se analiza en el presente informe a fojas ocho (8) y nueve (9) “(...) conforme se desprende del informe de control técnico Nro. IT-CDDDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, la administración solicitó a la Corporación Nacional de Telecomunicaciones un informe técnico respecto de las inconsistencias del Plan Prepago CONVENIO 1000 MB, sin embargo, conforme consta del informe técnico ya referido, la CNT EP con oficio GNRI-GREG-03-1306-2019 de 10 de octubre de 2019, en respuesta a la solicitud planteada en el acta del 24 de septiembre de 2019, **no remite un informe técnico, sino únicamente una respuesta a través de oficio**, en la cual, entre otros aspectos, acepta que se ha presentado el inconveniente y que ha sido resuelto el 26 de marzo de 2019, inclusive menciona que compensará a sus usuarios de acuerdo con una tabla que incluye en dicho oficio, es decir, no existe un informe completo respecto de la problemática y del proceso de cómo obtuvo la información de los usuarios a quienes les realizará la compensación, **ni tampoco se indica la cantidad total de usuarios a los cuales se les activó el servicio de voz en un plan únicamente de datos**, con ello, sin bien es cierto que el administrado acepta su error y plantea un mecanismo de reparación a los presuntos afectados, al no contar con un informe técnico pormenorizado donde se demuestre fehacientemente, que la compensación efectuada por el administrado comprendió a todos los presuntos afectados, no es posible determinar si el universo de afectados fue como asevera el administrado cuatro (4) o más afectados, hecho que no ha sido demostrado por el administrado en su contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023”; **De lo expuesto se recomienda no aceptar la presente atenuante. Sin perjuicio de lo manifestado, se precisa puntualizar que el análisis de la presente atenuante, no es de la experticia de quien realiza el presente informe (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio.**” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019: “(...) El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021) establece: “(...) 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.(...)”.

En el presente caso, en el expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 existiría evidencia de la ocurrencia de daño causado con ocasión de la comisión de dicha infracción, sin embargo como se refiere a fojas ocho (8) del presente informe “(...) no existe un informe completo respecto de la problemática y del proceso de cómo obtuvo la información de los usuarios a quienes les realizará la compensación, ni tampoco se indica

la cantidad total de usuarios a los cuales se les activó el servicio de voz en un plan únicamente de datos, con ello, sin bien es cierto que el administrado acepta su error y plantea un mecanismo de reparación a los presuntos afectados, al no contar con un informe técnico pormenorizado donde se demuestre fehacientemente, que la compensación efectuada por el administrado comprendió a todos los presuntos afectados, **no es posible determinar si el universo de afectados fue como asevera el administrado cuatro (4) o más afectados, hecho que no ha sido demostrado por el administrado en su contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023**”; y en razón de lo referido, **desde el punto de vista jurídico si bien no procede realizar un análisis de la aplicabilidad de esta atenuante, se recomienda al Responsable de la Función Instructora, no aplicar la presente atenuante. Se deja constancia que desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio. (...)** (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

ANÁLISIS DE AGRAVANTES

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

“(...)

a) Agravante 1, “La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”

Dentro de las constancias existentes en el Acto de Inicio en referencia, no se observa que el prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, **por lo que técnicamente no se considera esta circunstancia como agravante. (...)** (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(...) **b) 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-2023-007, la infracción estipulada corresponde a: “(...) **Artículo 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: (...) **5.** Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”

Al respecto, desde el punto de vista técnico, no es posible determinar si prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, **por lo que técnicamente no se puede considerar esta circunstancia como agravante. (...)** (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(…) c) Agravante 3, “El carácter continuado de la conducta infractora”

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-AI-2023-007, la infracción establecida corresponde a: **“5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (…).”**

Al respecto, para el presente caso, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 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 prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., **por lo que técnicamente no se puede considerar esta circunstancia como agravante. (…)** (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito jurídico lo siguiente:

“(…) a) Agravante 1, “La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”

El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019:

“(…) Entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007 de 12 de abril de 2023 no se evidencia que personal del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.” haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control; en ese sentido, técnicamente no se considera que incurra en esta agravante”; **Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio.** (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(…) b) Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción”

El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019:

“(…) Desde el punto de vista jurídico, no es posible determinar si el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.” obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no se puede

considerar esta situación como un agravante. Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio. Se deja constancia que mediante providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-077 de 12 de mayo de 2023 a las 16h25 el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores solicitó a la Coordinación Técnica de Regulación, para que a través de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado, se realice el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión de la presunta infracción determinada en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, habría una afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, con el fin de poder determinar en el caso de concurrir las atenuantes 1, 3, 4 una posible abstención; sin embargo con memorandos Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0375-M de 19 de mayo de 2023, y Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0379-M de 22 de mayo de 2023 respectivamente, el Coordinador Técnico de Regulación dio contestación de la siguiente manera: (...)

- Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, se observa que no contiene **información relevante**, para un análisis de afectación de mercado, como:
- Ubicación específica de la zona geográfica de los hechos y sus competidores (prestadores) relacionados.
- Número de clientes/usuarios relacionados con los hechos detallados en el informe técnico.
- Afectación o beneficios a los competidores por los hechos detallados en el informe técnico.
- Afectación económica a los clientes/usuarios por los cobros de servicios no autorizados.

Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-077 de 12 de mayo de 2023, relacionado con la empresa CNT E.P.

(...) Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0379-M de 22 de mayo de 2023.

Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, se observa que no contiene **información relevante**, para un análisis de afectación de mercado, como:

- Ubicación específica de la zona geográfica de los hechos y sus competidores (prestadores) relacionados.
- Número de clientes/usuarios relacionados con los hechos detallados en el informe técnico.
- Afectación o beneficios a los competidores por los hechos detallados en el informe técnico.
- Afectación económica a los clientes/usuarios por los cobros de servicios no autorizados.

Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-077 de 12 de mayo de 2023, relacionado con la empresa CNT E.P. Esta comunicación fue remitida por la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado (CRDM), con memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2023-0317-M de 15 de mayo de 2023. (...); en este sentido, si la Dirección encargada de realizar el análisis solicitado por el Responsable de la Función Instructora, no lo hizo, alegando una falta de "información relevante" en el contenido del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, quien realiza el presente informe, **desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico-económico-financiero al no ser ingeniero, economista o ramas afines en telecomunicaciones) arte u oficio, no me manifiesto al respecto de la procedencia o no de la aplicación de esta agravante.** (...)" (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(...)

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

En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, imputada al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada; por tanto, se recomienda a la Función Instructora se considere este eximente al momento de graduar la sanción que en derecho corresponda. (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN Nro. FI-CZO2-D-2023-019 DE 07 DE JULIO DE 2023

En la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, el órgano instructor verificó las disposiciones legales, así como realizó el análisis de las pruebas de cargo y de descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador. En consecuencia de lo expuesto, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones luego del análisis respectivo, concluyó y recomendó en su parte pertinente lo siguiente:

“Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como analizadas las prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo determina la existencia de la infracción tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, y determina la existencia de la responsabilidad por parte del Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, debido a que: “(...) **8.2. COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS.**- De conformidad con el análisis realizado en el apartado 6 del presente informe y las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1 023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento No. ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos. (...)”; de conformidad a lo determinado en la conclusión del **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100** de 29 de octubre de 2019; siendo esta una infracción de segunda clase tipificada en el numeral 5 letra b) del artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Consecuentemente el Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, **no ha dado cumplimiento** a lo establecido en los **numerales 3, 18 y 28 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 64 numeral 7 de la Ley ibídem.**

Al contar con la información económica financiera del Prestador del Servicio de Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, de acuerdo a lo manifestado en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2388-M**, de 16 de mayo de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica 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 Nro. **ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E** de 31 de mayo de 2021, con el cual presentó el "**Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión**" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro "**Total Ingresos**" **USD 90.253.538,27** por el Servicio Móvil Avanzado SMA. Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el "**Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión**" correspondiente al año 2021. (...); considerando lo establecido en el artículo 121, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: "(...) **2. Infracciones de segunda clase.** - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...); por lo que, considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibíd.*; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **CUARENTA Y UN MIL CIENTO SETENTA Y OCHO CON 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 41.178,18)**.

La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, 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 administrativo sancionador; por lo que no existen asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado.

Por lo expuesto, se recomienda a la Función Sancionadora acoger el presente Dictamen y **sancionar** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado, **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."

Adjunto al Dictamen, la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2.

4. 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 incurren en las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para el cálculo de una sanción de primera clase atribuible a un poseedor de título habilitante, se considera lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el **artículo 130 de la LOT** referente a los **atenuantes** y el **artículo 131 de la citada Ley** en lo referente a los **agravantes**.

Cabe citarse el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dispone en su parte pertinente lo siguiente: "*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.*"

Con memorando **Nro. Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2388-M**, de 16 de mayo de 2023, el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL indica 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 Nro. **ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E** de 31 de mayo de 2021, con el cual presentó el "**Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión**" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro "**Total Ingresos**" **USD 90.253.538,27** por el Servicio Móvil Avanzado SMA.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión "** correspondiente al año 2021. (...)"

El órgano instructor dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, respecto al cálculo de la multa, establece en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-019 de 07 de julio de 2023**, lo siguiente:

"Al contar con la información económica financiera del Prestador del Servicio de Móvil Avanzado, **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, de acuerdo a lo manifestado en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2388-M**, de 16 de mayo de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica 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 Nro. **ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E** de 31 de mayo de 2021, con el cual presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión"** correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro **"Total Ingresos" USD 90.253.538,27** por el Servicio Móvil Avanzado SMA. Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión "** correspondiente al año 2021. (...)" ; considerando lo establecido en el artículo 121, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: "(...) **2. Infracciones de segunda clase.** - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia. (...); por lo que, considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibíd*em; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **CUARENTA Y UN MIL CIENTO SETENTA Y OCHO CON 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 41.178,18)"**

Por lo tanto, esta Autoridad considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en el Dictamen.

5. **ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE:**

Los prestadores del servicio de telecomunicaciones tienen la obligación de **"Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas."** En este contexto el artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones además dispone: **"Artículo 64.- Reglas aplicables. 7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...)"**.

En el **Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2019-0100** de 29 de octubre de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye:

"8.2. COBROS DE SERVICIOS NO AUTORIZADOS

De conformidad con el análisis realizado en el apartado 6 del presente informe y las respuestas remitidas por parte de CNT E.P. en sus oficinas; GNRI-GREG-03-1 023-2019 de fecha 8 de agosto de 2019, ingresado en la ARCOTEL con documento ARCOTELDEDA-2019-013425-E de 8 de agosto de 2019 y GNRI-GREG-03-1306-2019 de fecha 10 de octubre de 2019 ingresado a la ARCOTEL con documento N ARCOTEL-DEDA-2019-016545-E 14 de octubre de 2019, se determina que, la operadora CNT EP activó el servicio de voz en un plan de datos, que de acuerdo con las condiciones del plan ofertado por CNT E.P. (plan Prepago Convenio 1000 MB) a sus usuarios, correspondía únicamente al uso del servicio de datos. (...)"

Hecho que no fue desvirtuado por la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, incurriendo en una infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 5, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Al respecto, el **Informe Técnico IT-CZO2-C-2023-0254** de 15 de junio de 2023, elaborado por el Área

Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que: “(...) Desde el punto de vista estrictamente técnico, se considera que **NO SE DESVIRTÚA TÉCNICAMENTE EL HECHO** reportado en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2019-0100 de 29 de octubre de 2019, ya que el prestador del Servicio Móvil Avanzado CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en su escrito de contestación ingresado con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-005799-E de 25 de abril de 2023 confirma la ocurrencia del mismo, puesto que manifiesta haber subsanado el inconveniente presentado efectuando compensaciones a cuatro (4) abonados-clientes/usuarios afectados (acreditaciones ejecutadas el día 15 de octubre de 2019), así como la reconfiguración al Plan Prepago Convenio 1000MB para bloquear el acceso a llamadas de voz, a partir del 26 de marzo de 2019. (...)”

Por lo que de los documentos que obran del expediente se observa que la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** incurrió en la comisión de la infracción en análisis.

6. 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.

7. 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.

8. 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.- AVOCAR CONOCIMIENTO Y ACOGER, el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2023-019** de 07 de julio de 2023, 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 la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** es responsable del hecho determinado en el Informe de Control Técnico **No. IT-CCDS-CT-2019-0100** de 29 de octubre de 2019, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-007** de 12 de abril de 2023, por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 5, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 3 y 18 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículo 64 numeral 7 de la Ley ibídem, esto es por “cobrar por servicios no contratados o no prestados”.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con **RUC No. 1768152560001**, la sanción económica de **CUARENTA Y UN MIL CIENTO SETENTA Y OCHO CON 18/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 41.178,18)** conforme lo establecido en el numeral 2) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para lo cual se ha considerado además una de las cuatro atenuantes conforme lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida en el artículo 131 Ibídem, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-019** de 07 de julio de 2023.

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 Quito, provincia de Pichincha, en el término de 10 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, a la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

Artículo 5.- INFORMAR, a la compañía **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.- INFORMAR, a la Coordinación General Administrativa Financiera de la ARCOTEL a fin de que proceda al cobro de las obligaciones económicas pendientes de pago por parte de la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**; y de ser necesario por la vía coactiva de conformidad a lo establecido en 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 a la compañía **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, a través de su Gerente de Regulación y Delegado de la Gerencia General de CNT EP, y a las direcciones de correo electrónico registradas en la ARCOTEL e indicadas para notificaciones: carlos.viterich@cnt.gob.ec, vicente.vela@cnt.gob.ec, angel.alajo@cnt.gob.ec, daniels.trujillo@cnt.gob.ec; a la Coordinación General Administrativa Financiera y a la 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 12 de julio de 2023.

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