

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029
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:	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN
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 30 de agosto 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". Adicionalmente, en el registro público de la ARCOTEL constan registrados todos los anexos y apéndices, en los que se encuentran detallados los términos, condiciones y plazos a los que se sujetó la empresa pública a efectos de brindar el servicio de audio y video por suscripción.

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

2.1. FUNDAMENTOS DE HECHO

En el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se concluye:

(...) Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados al cobro realizado por parte del prestador de Servicios de Audio y Video por Suscripción CNT EP del rubro denominado "Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza" dentro del valor adeudado por parte de los abonados/clientes y usuarios, reclamos que conforme el Estatuto Orgánico por procesos de la ARCOTEL, corresponde a la DEAC su gestión, atención y solución oportuna, sin embargo, el análisis aquí descrito corresponde únicamente a la determinación de la existencia del cobro del rubro denominado Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza".

- *Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-009761 ingresado por parte de la usuaria LIGIA FLORES TAMAYO, se verifica que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP. se encuentra realizando el cobro del denominado "Costos de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$16.58; que se encuentra detallado en la información entregada por CNT EP y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009761.*
- *Además, al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-011200, ingresado por parte del usuario CRISTOBAL GOMEZ, se determinó que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro "Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$23.65, que se encuentra detallado en la información que da el usuario en el ticket AT-2021-011200.*
- *En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro "Gestión de Cobranza", por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro "Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión por Cobranza" como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.*
- *La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que, el rubro denominado "Gestión de Cobranza", no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción. (...)"*

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 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

(...) 8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor." (Lo subrayado fuera del texto original)

“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: (...)

4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

(...)

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 fuera del texto original)

“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.” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original).

- **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES**

La norma ibídem, establece lo siguiente:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.

(...) **25) Tarifas y Facturación.** - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:

(...) **h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados** por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados. (...)” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original).

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

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones de 28 de diciembre de 2015, establece en su artículo 64 lo siguiente:

“(...) Art. 64.- Planes tarifarios. - Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada.

En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. **La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio** y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL. (...)” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original)

- **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR**

El artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, ordena de forma expresa lo siguiente:

“(…) Art. 40.- Valores de las Planillas. - En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes y ordenanzas. Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados.

Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no dispone de instrumentos de medición.

Por excepción, en caso de pérdida, daño o imposibilidad física de acceder al sistema de medición, la planilla correspondiente al período inmediatamente posterior al momento del daño, podrá ser emitida por un valor equivalente al promedio mensual de los 6 períodos inmediatamente anteriores. En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del promedio mensual de las planillas de los 6 meses inmediatamente anteriores.

Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas, imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores. (...). (Lo subrayado fuera del texto original)

- **CRITERIO JURÍDICO Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 DE 18 DE OCTUBRE DE 2021**

“(…) 3. ANÁLISIS JURÍDICO

La Coordinación Técnica de Control, sobre el cobro del “cargo por cobranza” por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones - CNT EP solicita criterio jurídico respecto de las siguientes consultas:

CONSULTA 1

1. ¿Es válida la práctica utilizada por la CNT EP, para la inclusión del rubro denominado “Cargo por Cobranza”, como parte de los valores que se incluyen en las facturas por la prestación de los servicios?

(…) La norma legal y reglamentaria de forma expresa ha definido el contenido que debe tener la facturación de los servicios y ha señalado que **la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo**, conforme lo dispuesto en el artículo 64 del Reglamento General a la LOT.

De igual manera ha definido que la facturación debe iniciar a partir de la fecha en que el abonado-cliente-usuario tiene activado el servicio; debe interrumpirse durante la suspensión del mismo; y, **debe facturarse únicamente por aquellos servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes**, según lo dispuesto en el artículo 25, numeral 2 de la LOT y el artículo 4, numerales 22 letra a) y 25 letra b), de la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes.

Dentro de los servicios que se justifique podrían estar los servicios que se han ido ampliando o incorporando en la prestación de servicios; y, no pueden facturarse valores asociados a servicios no autorizados y contratados o no solicitados o acciones que no forman parte del servicio efectivamente prestado.

Por tanto, el cargo por gestión de cobranza, al no formar parte del servicio efectivamente prestado, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los respectivos títulos habilitantes, y dentro de los que se justifiquen a los correspondientes a nuevos servicios o al equipo, no puede incluirse dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

Con relación a la facturación de los servicios públicos domiciliarios, los elementos permitidos a facturar son: **el valor del consumo respectivo y los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes**, siendo estos los únicos rubros legalmente facturables, exigibles y cobrables a los abonados-clientes-usuarios, al amparo de lo dispuesto en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, que señala:

“Art. 40.- Valores de las Planillas.- (Reformado por la Disposición Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 418-3S, 16-I-2015).- En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, **deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo**, más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos expresamente por leyes. **Queda prohibido incluir en dichas planillas rubros adicionales a los señalados. Es un derecho del consumidor el conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo y recargos legales adicionales**, por tanto, queda prohibido el planillaje en base de sistemas diferentes a la medición directa, tales como valores presuntivos o estimativos, con excepción del sector rural que no disponga de instrumentos de medición.(...)”. (Énfasis añadido).

Por tanto, el cargo por gestión de cobranza, al no estar previsto en una disposición legal, recae en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción.

En cuanto a la competencia de la ARCOTEL sobre el cobro del cargo por cobranza, se debe considerar:

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones crea la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones - ARCOTEL como la entidad encargada de la “(...) administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ni su Reglamento General y la demás normativa de desarrollo en materia de telecomunicaciones, ni la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, permiten a la ARCOTEL:

- Autorizar el cobro del cargo por cobranza como parte de los valores que pueden incluirse dentro de la factura de servicios.
- Autorizar el cobro de terceros (empresa de cobranzas, estudios jurídicos) como parte de los valores que pueden ser incluidos dentro de la factura de servicios.
- Autorizar el traslado del cargo por cobranza a los clientes y ex clientes que hayan incurrido en mora en el pago de servicios dentro de la factura de servicios.
- Establecer el valor del cargo por cobranza.
- Establecer la forma de realizar el cobro del cargo por cobranza, sea de manera directa o a través de un tercero.

La actividad de la gestión de recuperación de cartera vencida constituye una actividad ajena a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción por sí misma, que se efectúa de forma posterior a la venta, provisión y facturación del servicio como tal, que se produce por la mora en el pago de los servicios de los clientes o ex clientes; es decir, se trata de un servicio que debe facturarse más los tributos de ley que le apliquen en cumplimiento de la normativa tributaria, de manera independiente a la facturación de la prestación de servicios.

Por lo tanto, considerando que el cargo por cobranza no forma parte del servicio efectivamente prestado, no puede ser incluido por la CNT E.P. dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

(...) CONSULTA 2

2. En caso de que se considere que CNT no puede cobrar valores por el rubro “GESTIÓN POR COBRANZA”, ¿Se debería disponer que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, devuelva a sus usuarios/clientes/abonados los valores cobrados por este rubro?

Considerando que la respuesta a la primera consulta determina que el “Cargo por Cobranza” no puede ser incluido por la CNT E.P. dentro de la factura de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, la ARCOTEL sobre la base del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2021-066, así como, de otros informes técnicos, económicos que se consideren necesarios debe elevar a consideración de la máxima autoridad los análisis y resultados a los que se llegue para la toma de las respectivas decisiones.

CONSULTA 3

3. En caso de que se considere que CNT debe devolver a sus usuarios/clientes/abonados, los valores cobrados por el rubro “GESTIÓN POR COBRANZA”. ¿Desde qué fechas se debe disponer la devolución de estos valores?

Para establecer lo consultado, la ARCOTEL sobre la base del Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2021-066, así como, de otros informes técnicos, económicos que se consideren debe elevar a consideración de la máxima autoridad los análisis y resultados a los que se llegue para la toma de las respectivas decisiones.

Cabe recalcar que la actuación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y sus funcionarios, se ejecuta en apego al principio de derecho público establecido en el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, que dispone: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley (...)”.

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-2022-061** de 25 de agosto de 2022, se puso en conocimiento del poseedor de título habilitante **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0590-OF de 25 de agosto de 2022**, 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 No. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, que concluye: “(...) En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no

Página 6 de 23

es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados. (...)”; se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP ha incluido el denominado rubro “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago; inobservando lo establecido en el numeral 7 del Artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: “(...) 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. (...)” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original); lo establecido en el literal h del numeral 25 del Artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de Adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes que señala “(...) Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. (...) 25) Tarifas y Facturación. - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...) h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados. (...)”. (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original); y lo establecido en el Artículo 64 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala: “(...) Art. 64.- Planes tarifarios. - Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL. (...)”. (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original); por lo tanto es responsable del incumplimiento del hecho imputado y detallado en el Informe No. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.”

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El prestador **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, mediante ingreso Documento Nro. **ARCOTEL-DEDA-2022-014119-E** de 08 de septiembre de 2022, presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022**, manifestando lo siguiente:

En lo principal manifiesta lo siguiente:

“(...) CONCLUSIONES GENERALES:

Se ha demostrado en el presente escrito las diferencias fundamentales que existen entre la presunta infracción de segunda clase que ha alegado la ARCOTEL como: “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. (...)” y las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza con rubros a usuarios que no han cancelado sus obligaciones. Por sí misma la gestión de cobro y/o gestiones de cobranza, no constituye servicio de telecomunicaciones, pero sí refiere para el caso del procedimiento sancionatorio a la

Página 7 de 23

recuperación de valores adeudados por los clientes que en su momento sí contrataron el servicio de telecomunicaciones (Servicio de Audio y Video por Suscripción) y les fue brindado dicho servicio por la CNT EP, pero no fue pagado en su debido momento. Por lo que se puede afirmar que la CNT EP no ha incurrido en infracción alguna.

- La ARCOTEL no debe confundir que la gestión de cobranza es propiamente un servicio de telecomunicaciones. Si bien es cierto, la gestión de cobro proviene por la falta de pago oportuno por parte de los clientes a quienes se les brindó el servicio, y no cumplieron con lo estipulado en el contrato de adhesión, pero no debe interpretarse erróneamente que dicha gestión es un servicio de telecomunicaciones, de modo que la conclusión a la que llega la ARCOTEL vulnera el debido proceso, principio de tipicidad y seguridad jurídica contenidos en el artículo 76 de la Constitución de la República, lo cual ha sido explicado claramente en el presente documento.

- A la CNT EP le asiste todo el derecho de realizar gestiones de cobro a los abonados-clientes/usuarios que no han cancelado sus respectivos valores puntualmente, y adicionalmente evidenciando que la ARCOTEL no posee competencias en el ámbito financiero, tributario y monetario para analizar sobre la gestión de cobro (en diferentes etapas como temprana o extrajudicial) que realiza la CNT EP y que no se encuentra establecida como infracción en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de modo que la Empresa Pública ha actuado dentro de los estamentos normativos.

- La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0061, ha incurrido en la transgresión de derechos y principios constitucionales como el debido proceso, principio de tipicidad y principio de seguridad jurídica, los cuales han sido desarrollados y explicados en el presente documento para su entendimiento y consideración de la ARCOTEL.

- La falta del principio de tipicidad y seguridad jurídica, en el procedimiento administrativo sancionador genera que el acto de inicio se encuentre viciado y el mismo sea declarado nulo de conformidad al numeral 3 del artículo 76 y 82 de la Constitución de la República del Ecuador, por no existir infracción administrativa en el ámbito de telecomunicaciones.

- La CNT EP en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, NO reconoce la presunta infracción con la cual se ha notificado a la Operadora, toda vez que se ha demostrado que el ejercicio de gestión de cobro y/o gestiones de cobranza (con el correspondiente rubro para usuarios morosos) está regulado por otra normativa legal, como la tributaria, financiera y monetaria, además que los sustentos para afirmar que la CNT EP ha incurrido en la infracción de segunda clase 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)", son inexistentes.

- La CNT EP posee un método de cobranza a través de una empresa externa y amparado por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, Las resoluciones No. 165-2015-F y 370-2017-F, emitidas por LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, por lo que, esto permite efectuar las acciones de cobro a los abonados que no han cancelado los valores debidamente prestados.

- Los valores recaudados por la empresa externa, no ingresan a las arcas estatales, y sobre la gestión efectuada por un tercero (cobranza extrajudicial a ex clientes) se emite la respectiva factura a los ex abonados por el gestor externo, con lo que se demuestra que la CNT EP no recauda para sí misma valores provenientes por el rubro de gestión de cobranza.

-La CNT EP ha efectuado las acciones legales que le amparan para la recuperación de valores adeudados, los cuales lo realiza una empresa externa con las gestiones de cobro (que generan lógicamente un rubro para el usuario moroso en apego a normativa legal), emitiendo las facturas con los correspondientes valores con los honorarios profesionales, lo que constituye el valor a pagar, por conseguir el pago efectivo de los valores adeudados por servicios contratados por los usuarios y prestados por la CNT EP, pero que no han sido pagados de manera oportuna.(...)"

La Función Instructora en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-023** de 10 de agosto de 2023, respecto al análisis de los argumentos de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, manifiesta lo siguiente:

“ANÁLISIS:

De acuerdo con Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-019** de 14 de febrero de 2022, en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicio de Telecomunicaciones, en relación al objetivo de dicho informe que se trataba de “Analizar si los rubros que constan en las facturas de los abonados/clientes/usuarios del Servicio de audio y video por suscripción de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cumplen con lo establecido en la normativa vigente.”; se puede determinar que sobre la facturación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 22, establece como derecho de los abonados/clientes o usuarios: “(...) **8.** A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. (...)”, de otro lado, el artículo 64 del Reglamento *Ibídem*, se dispone “(...) La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL (...)”. El artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: “**Art. 64.- Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:** 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.” (Lo subrayado me pertenece).

El artículo 4, numerales 22 y 25, de la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 545 de 18 de septiembre de 2018, claramente señala que:

“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. - “22) Suspensión de servicios. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

1. Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente (...)

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador. Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado suscriptor/ cliente...”. (El énfasis y subrayado me pertenece).

“25) Tarifas y Facturación. - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:

(...)

h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados. (...).”

De lo dicho, se tiene a modo de ejemplo para el caso que nos ocupa, que luego de realizar el análisis del reclamo N° AT-2021-009761 ingresado por parte de la señora LIGIA XIMENA FLORES TAMAYO, se determinó que el prestador del servicio de audio y video por suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”.

Por otro lado, se debe considerar que el prestador del servicio de audio y video por suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, al establecer en sus facturas el rubro denominado "Gestión de Cobranza", estaría desconociendo y no acatando lo establecido con claridad en el artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que claramente ha definido el contenido que debe tener la facturación, señalando de forma expresa que la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo; es decir no se encontraría incluido y por ende permitido que se establezca en una factura otros rubros adicionales como el antes señalado, estableciéndose además que de existir otros rubros (no consentidos ni autorizados por la administración) y específicamente al rubro antes señalado no se trata bajo ningún concepto de un valor "atado" a la prestación del servicio que presta el administrado, y por ende no cabría su inclusión en una factura, y menos aún el pretender cobrar valores asociados a un servicio no autorizado ni contratado o no solicitados y que no forman parte del servicio expresamente contratado.

Si bien el administrado señala que el rubro "Gestión de Cobranza", se encontraría enmarcado dentro de lo permitido, y por ende **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.**, tendría pleno derecho a contratar servicios de compañías encargadas de gestión de cobranza para que realicen la gestión de cobranza de valores vencidos, aclarando que la compañía que se encarga de la gestión de cobranza es quien factura al cliente final sus servicios en base a las tarifas aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en su Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, no se ha percatado que el cargo por gestión de cobranza, al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción. En este sentido al no formar parte del servicio efectivamente prestado el rubro denominado "Gestión de Cobranza" o del que se pueda justificar y que no atente contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, así como del título habilitante del administrado, no puede incluirse dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

Revisado el expediente y en mérito de los antecedentes señalados esta Área desde el punto de vista jurídico realiza el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad del expedientado, y considera lo siguiente:

Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra. Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de originar que la carga de /a prueba, en el ámbito administrativo punitivo recaiga exclusivamente sobre la parte acusadora; es decir, pesa sobre la administración.

Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba "de signo incriminador" que verifique **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una **conducta típica**, antijurídica y culpable de quien va ser sujeto de la imputación. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició debido a que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, realizó el Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-019** de 14 de febrero de 2022, con el objetivo de: "(...) Analizar si los rubros que constan en las facturas de los abonados/clientes/usuarios del Servicio de audio y video por suscripción de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, cumplen con lo establecido en la normativa vigente (...)"; fruto de lo cual se pudo determinar que:

"(...)

- Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados al cobro realizado por parte del prestador de Servicios de Audio y Video por Suscripción CNT EP del rubro denominado "Costos-

Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza” dentro del valor adeudado por parte de los abonados/clientes y usuarios, reclamos que conforme el Estatuto Orgánico por procesos de la ARCOTEL, corresponde a la DEAC su gestión, atención y solución oportuna, sin embargo, el análisis aquí descrito corresponde únicamente a la determinación de la existencia del cobro del rubro denominado Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”.

- Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-009761 ingresado por parte de la usuaria LIGIA FLORES TAMAYO, se verifica que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP. se encuentra realizando el cobro del denominado “Costos de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$16.58; que se encuentra detallado en la información entregada por CNT EP y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009761.
- Además, al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-011200, ingresado por parte del usuario CRISTOBAL GOMEZ, se determinó que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$23.65, que se encuentra detallado en la información que da el usuario en el ticket AT-2021-011200.
- En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.

La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción. hecho que se subsume a la infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118 letra b) numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)

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

La Función Instructora emitió el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-023** de 10 de agosto de 2023, en el cual en relación a la evacuación de pruebas y diligencias, se encuentran las siguientes:

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-1784-M** de 25 de octubre 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 Audio y Video por Suscripción **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. 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.** (...)”
- Con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-3325-M** de 25 de octubre 2022, el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: “(...) *me permito CERTIFICAR, sobre la base del contenido del memorando ARCOTEL-CZO2-2022-1784-M, que: (...)* al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 25 de octubre de 2022, se informa que el Prestador 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-2022-061 de 25 de agosto de 2022, tipificada en el

artículo 118, literal b), numeral 5 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-CZO2-2022-1626-M** de 22 de septiembre 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-2022-253** de 21 de septiembre de 2022 a las 16h40 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-2022-3085-M** de 26 de septiembre de 2022, el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1626-M de 22 de septiembre de 2022, indica que:

"(...) 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 30 de mayo de 2022, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021, en el cual consta el rubro TOTAL INGRESOS USD \$ 951.439.644,42 por el Audio y Video por Suscripción.(...)"

- El **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0691** de 01 de noviembre de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye que:

*"(...) En virtud de los argumentos expuestos, acogiendo el Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 emitido por la Coordinación General Jurídica, y considerando el análisis efectuado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones en los Informes Técnicos IT-CCDS-CT-2022-026 e IT-CCDS-CT-2022-064, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL determina que, toda vez que el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, está incluyendo como parte de sus facturas el cobro del rubro "CARGO POR COBRANZA", el cual no puede ser aplicado o trasladado a las facturas de los clientes, principalmente debido a que, lo único permitido a facturar son los servicios efectivamente prestados por el operador; **NO SE DESVIRTÚA** el hecho imputado y se ratifica en lo determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 y en el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-132, que originaron el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022. (...)"*

- El **Informe Jurídico Nro. IJ-CZO2-2022-075** de 15 de noviembre de 2022, concluye que:

*"(...) Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la presunta conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **IT-CCDS-CT-2022-019** de 14 de febrero de 2022, imputada al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., **concluye** manifestando entre otros asuntos que:*

(...) 7. CONCLUSIONES:

Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados al cobro realizado por parte del prestador de Servicios de Audio y Video por Suscripción CNT EP del rubro denominado "Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza" dentro del valor adeudado por parte de los abonados/clientes y usuarios, reclamos que conforme el Estatuto Orgánico por procesos de la ARCOTEL, corresponde a la DEAC su gestión, atención y solución oportuna, sin embargo, el análisis aquí descrito corresponde únicamente a la determinación de la existencia del cobro del rubro denominado Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza".

- Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-009761 ingresado por parte de la usuaria LIGIA FLORES TAMAYO, se verifica que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado “Costos de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$16.58; que se encuentra detallado en la información entregada por CNT EP y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009761.
- Además, al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-011200, ingresado por parte del usuario CRISTOBAL GOMEZ, se determinó que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$23.65, que se encuentra detallado en la información que da el usuario en el ticket AT-2021-011200.
- En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.

La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción. (...).

Con la presentación del presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado sin efecto vinculante dentro del Dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.(...)”

- Respecto al **Informe Jurídico Nro. IJ-CZO2-2022-075** de 15 de noviembre de 2022 y del **IT-CZO2-C-2022-0691** de 01 de noviembre de 2022, realizados por la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, sirven de insumo para realizar este Dictamen, los mismos tiene carácter no vinculante y su contenido pretende aportar elementos de opinión o juicio, para la formación de la voluntad administrativa y puede ser o no considera por la Función Sancionadora al momento de emitir la Resolución respectiva.
- Mediante **Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0582** de 18 de noviembre de 2022, ingresado a la ARCOTEL y suscrito por el Ing. Diego Hernán Tapia Paredes, Gerente de Regulación, Subrogante de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, documento registrado como **ARCOTEL-DEDA-2022-018981-E** de 18 de Noviembre de 2022, realiza su pronunciamiento respecto al **IT-CZO2-C-2022-0691** de 01 de noviembre de 2022 y al **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-075** de 15 de noviembre de 2022.

3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

La Función Instructora en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-023** de 10 de agosto 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 ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

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.”

La valoración de la atenuante aquí citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 130 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que la Función Instructora, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1784-M**, de 25 de octubre 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 Coordinación Zonal 2, si el Prestador del servicio de audio y video por suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P., ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) Artículo. **118.- Infracciones de segunda clase.** (...) **b.** 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. (...)”; con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-3325-M** de 25 de octubre de 2022, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que:

“(…) Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 25 de octubre de 2022, se informa que el Prestador **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-2022-061 de 25 de agosto de 2022, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo subrayado me pertenece).

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.”

Sobre esta atenuante, CNT EP en su escrito de contestación indica:

(...) La CNT EP no reconoce el hecho imputado en informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022 ya que en el transcurso de la presente defensa y documentos previos se ha demostrado que la CNT EP NO ha incurrido en la infracción de segunda clase por: “5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.”; es más, se ha demostrado que existe una conceptualización errónea e interpretación inexacta por parte del regulador acerca de lo que significa que la CNT EP en un supuesto caso haya cobrado por servicios no contratados o no prestados (haciendo referencia a los servicios de TELECOMUNICACIONES que es la materia de competencia de control de la ARCOTEL), frente a lo que constituye la aplicación de un rubro por gestión de cobranza que surge a partir de la falta de pago por parte de los cuatro (4) ex clientes, la cual se encuentra debidamente amparada en normas legales para recuperación de valores de carácter público, incluyendo en la autorización que conceden los usuarios para cobros por servicios que se encuentran en mora por parte de la Corporación, de modo que el cobro por servicios no contratados o no prestados, no tienen relación alguna con el rubro de gestión de cobranza, lo cual se produce debido a la falta de pago oportuno de los clientes, conforme lo establece el artículo 23, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Así también, no es justo o propio de la Empresa Pública para este caso reconocer la infracción de segunda clase señalada por el regulador, la cual pretende ser impuesta sin que tenga relación alguna con los hechos suscitados, es decir, carece de motivación; corresponde a la CNT EP y todas las instituciones del Estado no solo recuperar los valores que se encuentran siendo adeudados por los clientes a través de mecanismos válidos (como el mecanismo de CNT EP a través de gestores externos), sino comunicar en debida forma a dichos clientes dentro de la correspondiente planilla de servicios, lo cual se encuentra dentro de los márgenes de la normativa.

Debe tomar en consideración la autoridad reguladora que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones no determina como infracción la acción de recuperación de valores adeudados a través de gestión de cobro, constituyendo que el Acto de Inicio es nulo por inexistente tipificación e incumplir los principios fundamentales de tipicidad y motivación; además que el Informe de Conclusión de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-132, se fundamenta en un criterio arbitrario, mal intencionado y extensivo en sus argumentaciones jurídicas al apalancar un hecho con una infracción que no existe dentro de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Finalmente, la ARCOTEL debe tomar en cuenta que no consideró la normativa tributaria, financiera y monetaria (Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, Las resoluciones No. 165-2015-F y 370-2017-F, emitidas por LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA), referente a las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza (diferentes etapas: temprana o extrajudicial como en el caso de los cuatro (4) ex clientes, que es un derecho plenamente atribuido a la CNT EP e instituciones públicas y privadas, al igual que no consideró el oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0415-O de fecha 18 de agosto de 2022, en el que se expusieron de manera reiterada y justificada los argumentos de defensa de la CNT EP.

No cabe entonces, ante la falta de concurrir la CNT EP en la infracción de segunda clase señalada por la ARCOTEL, presentar algún plan de subsanación. Por el contrario, es exigible a la autoridad que exista un adecuado y profundo análisis sobre los argumentos presentados, los cuales demuestran fehacientemente que no se ha incurrido en ninguna falta normativa.

La atenuante se solicita sea considerada a favor de la CNT EP por inexistencia de falta, y toda vez que la infracción impuesta a la CNT EP no guarda coherencia con el rubro de gestión de cobranza, toda vez que esta acción no se encuentra al alcance del control de la ARCOTEL.”

*Se evidencia que el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP no admite la infracción; por lo que, técnicamente esta circunstancia **no puede ser considerada como atenuante.***

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

Sobre esta atenuante, CNT EP en su escrito de contestación indica:

“Sobre este atenuante y en concordancia a lo expuesto en el numeral anterior, no existe subsanación de la infracción que corresponda presentar, ya que la CNT EP no ha incumplido ninguna infracción de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, es más no existe tipificación en mencionado cuerpo legal sobre el caso alegado por autoridad de prohibición de las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza (que generan un rubro) hacia los usuarios en mora, ya que la gestión de cobro realizado por la Corporación no se encuentra tipificado en el ámbito de las telecomunicaciones, por ende, esta atenuante debe ser considerado por la función instructora a favor de la CNT EP, ya que como se ha indicado en el presente escrito no existe falta a normativa regulatoria, y no se ha realizado por parte de la ARCOTEL un análisis jurídico pormenorizado para instaurar el acto de inicio, demostrándose o que las actuaciones llevadas a cabo en este procedimiento sancionatorio carecen de legalidad.”

Al respecto, 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

Página 15 de 23

favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”

El prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en la contestación al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, solicita que se proceda a declarar la nulidad y el archivo del Acto de Apertura N° ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0061, y no comunica sobre acciones con las cuales hubiere superado la conducta que constituyó el incumplimiento. Adicionalmente, se debe notar que en las facturas referidas por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones en sus Informes Técnicos IT-CCDS-CT-2022-026 e IT-CCDS-CT-2022-064 se evidencia que la CNT continúa incluyendo el “CARGO POR COBRANZA”; por lo tanto, técnicamente esta circunstancia **no puede ser considerada como atenuante**.

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

Sobre esta atenuante, CNT EP en su escrito de contestación indica:

“En cuanto a la reparación de daños causados con ocasión a la comisión de la presunta infracción, es importante reiterar una vez más que al no haber la CNT EP incurrido en la presunta infracción de “5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados” y siendo que los rubros de las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza ocurren por derecho legal de las diferentes entidades para recuperación de valores públicos de mora incurridos por los propios usuarios a través de mecanismos legítimos (gestiones con apoyo externo para la CNT EP), no han existido daños causados. Las actuaciones de la CNT EP han respetado los estamentos jurídicos en materia financiera y ha ejecutado las gestiones de cobro legítimos sin incumplir ninguna normativa, es decir, la Corporación ha empleado procesos legítimos para recuperación de los valores adeudados de los abonados que no cumplieron sus obligaciones contractuales. De manera contraria, la CNT EP ha sido perjudicada por la falta de pago oportuno por parte de ciertos clientes morosos y es importante recalcar que el rubro de gestión de cobranza, no constituye un ingreso que percibe la CNT EP

La atenuante se solicita sea considerada a favor de la CNT EP por inexistencia de falta.”

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]

De acuerdo con el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, la presunta 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. (...)”.

Al respecto, es necesario señalar que en el presente caso no se ha evidenciado la ocurrencia de un **daño causado con ocasión de la comisión de la infracción**, en consecuencia, de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales se ejecute una reparación integral según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, **no se podría considerar efectuar un análisis de la presente circunstancia atenuante**.

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.”

Página 16 de 23

Al respecto, entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, no se evidencia que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control; por lo que, técnicamente no se considera esta circunstancia como agravante.

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

En el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, la infracción estipulada corresponde a la establecida en el **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. (...)”.

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, entre las conclusiones generales que constan en su contestación, indicó:

“ Los valores recaudados por la empresa externa, no ingresan a las arcas estatales, y sobre la gestión efectuada por un tercero (cobranza extrajudicial a ex clientes) se emite la respectiva factura a los ex abonados, con lo que se demuestra que la CNT EP no recauda para sí misma valores provenientes por el rubro de gestión de cobranza”.

Bajo estas consideraciones, no se puede determinar que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP haya incurrido en la obtención de beneficios económicos.

c) 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 **Nro. IT-CCDS-CT-2022-019** de 14 de febrero de 2022, imputada al prestador del servicio de audio y video por suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, 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.”

3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN Nro. FI-CZO2-D-2023-023 DE 10 DE AGOSTO DE 2023

Con Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0108 de 08 de junio de 2023, emitida por el Coordinador General Jurídico, en su calidad de Delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se manifiesta y resuelve:

“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., con Registro Único de Contribuyentes corresponde al RUC No. 1768152560001, la que fue ingresada con el trámite Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E que con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022; remite el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado “TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42.

Se aclara que con el memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-3085-M de 26 de septiembre de 2022 por un error involuntario de tipeo, se envió el valor erróneo de USD 951.439.644,42 a la Coordinación Zonal 2; por lo cual se aclara que el valor correcto del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS), corresponde a USD 51.439.644,42.

(...)

Artículo 4.- Declarar la NULIDAD PARCIAL de acuerdo al artículo 104 del Código Orgánico Administrativo, COA, de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, debiendo la Coordinación Técnica Zonal 2, determinar la sanción conforme el Formulario de "Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión" por el servicio de Audio y Video por Suscripción efectivamente el valor es de USD. 51'439.644,42; en lo demás, se dispone la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual de no haberse incurrido en el vicio que motiva la declaración de nulidad de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023. (...) (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en atención a la Resolución inmediatamente citado y luego del análisis respectivo, concluyó y recomendó en su parte pertinente lo siguiente:

"CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN. –

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022**, 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-2022-061 de 25 de agosto de 2022**, y **determina la existencia de la responsabilidad** por parte del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, en razón de que el Prestador ha incluido dentro del Servicio de Audio y Video por Suscripción, el cobro del rubro denominado "GESTION DE COBRANZA"; **inobservando lo establecido en el numeral 7 del Artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** que establece: "(...) **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.** (...)" (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original); lo establecido en el **literal h del numeral 25 del Artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de Adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes que señala "(...) Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. (...) 25) Tarifas y Facturación. - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...) h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados. (...)**". (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original); y lo establecido en el Artículo 64 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala: "(...) **Art. 64.- Planes tarifarios.** - Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. **La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio** y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL. (...)", 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 de Audio y Video por Suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha dado cumplimiento a lo establecido en el numeral 8, del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numerales 4, 18 y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 7 del artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, específicamente lo relacionado a la aplicación de las tarifas y precios de los servicios, que correspondan a los servicios expresamente**

Página 18 de 23

contratados y en ningún caso se incorporen valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los abonados-clientes; debido a que, conforme consta en el informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, en reclamos de la ciudadanía, se detectó que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP ha incluido en sus facturas del Servicio de Audio y Video por Suscripción, el rubro denominado "GESTION DE COBRANZA.

Conforme a la Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0108 de 08 de junio de 2023, emitida por el Coordinador General Jurídico, en su calidad de Delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en la que manifiesta y resuelve:“(...) **La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., con Registro Único de Contribuyentes corresponde al RUC No. 1768152560001, la que fue ingresada con el trámite Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E que con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022; remite el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado “TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42. Se aclara que con el memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-3085-M de 26 de septiembre de 2022 por un error involuntario de tipeo, se envió el valor erróneo de USD 951.439.644,42 a la Coordinación Zonal 2; por lo cual se aclara que el valor correcto del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS), corresponde a USD 51.439.644,42. (...) Artículo 4.- Declarar la NULIDAD PARCIAL de acuerdo al artículo 104 del Código Orgánico Administrativo, COA, de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, debiendo la Coordinación Técnica Zonal 2, determinar la sanción conforme el Formulario de “Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” por el servicio de Audio y Video por Suscripción efectivamente el valor es de USD. 51 439.644,42; en lo demás, se dispone la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual de no haberse incurrido en el vicio que motiva la declaración de nulidad de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023. (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original) en relación al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, constante en el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado “TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42 por el Servicio de Audio y Video por Suscripción, 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 Ibídem; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **VEINTE Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD \$ 23.469,34).** (...)”**

Por lo expuesto, se recomienda a la Función Sancionadora **sancionar** en el presente caso de acuerdo con lo previsto en el artículo 118, numeral 5 letra b) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en base a las consideraciones y análisis expuesto en el presente Dictamen.”

Adjunto al Dictamen, la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061** de 25 de agosto de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2.

4. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE:

Los prestadores del servicio de telecomunicaciones tienen la obligación de **“Cumplir y respetar la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, 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.

En el informe técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-019** de 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se concluye:

“(...) Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados al cobro realizado por parte del prestador de Servicios de Audio y Video por Suscripción CNT EP del rubro denominado “Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza” dentro del valor adeudado por parte de los abonados/clientes y usuarios, reclamos que conforme el Estatuto Orgánico por procesos de la ARCOTEL, corresponde a la DEAC su gestión, atención y solución oportuna, sin embargo, el análisis aquí descrito corresponde únicamente a la determinación de la existencia del cobro del rubro denominado Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”.

- *Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-009761 ingresado por parte de la usuaria LIGIA FLORES TAMAYO, se verifica que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP. se encuentra realizando el cobro del denominado “Costos de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$16.58; que se encuentra detallado en la información entregada por CNT EP y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009761.*
- *Además, al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-011200, ingresado por parte del usuario CRISTOBAL GOMEZ, se determinó que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Cargo de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$23.65, que se encuentra detallado en la información que da el usuario en el ticket AT-2021-011200.*
- *En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Costos-Cargo de Cobranza” y/o “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.*
- *La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción. (...)”.*

Hecho que no fue desvirtuado por la **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:

“Art. 118.- Infracciones de segunda clase.

b. *Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”.*

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

5. 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 segunda 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.”

El órgano instructor dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, respecto al cálculo de la multa, establece en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-023 de 10 de agosto de 2023**, lo siguiente:

“Conforme a la Resolución Nro. ARCOTEL-2023-0108 de 08 de junio de 2023, emitida por el Coordinador General Jurídico, en su calidad de Delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en la que manifiesta y resuelve:“(…) **La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., con Registro Único de Contribuyentes corresponde al RUC No. 1768152560001, la que fue ingresada con el trámite Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E que con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022; remite el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado “TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42. Se aclara que con el memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-3085-M de 26 de septiembre de 2022 por un error involuntario de tipeo, se envió el valor erróneo de USD 951.439.644,42 a la Coordinación Zonal 2; por lo cual se aclara que el valor correcto del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS), corresponde a USD 51.439.644,42. (...) Artículo 4.- Declarar la NULIDAD PARCIAL de acuerdo al artículo 104 del Código Orgánico Administrativo, COA, de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, debiendo la Coordinación Técnica Zonal 2, determinar la sanción conforme el Formulario de “Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” por el servicio de Audio y Video por Suscripción efectivamente el valor es de USD. 51 439.644,42; en lo demás, se dispone la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual de no haberse incurrido en el vicio que motiva la declaración de nulidad de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023. (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original) en relación al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, constante en el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado **“TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42** por el Servicio de Audio y Video por Suscripción, 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 *Ibídem*; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **VEINTE Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD \$ 23.469,34).**”**

Por lo tanto, esta Autoridad considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en el Dictamen, considerando y acogiendo el respectivo análisis de atenuantes y agravantes realizado en el mismo.

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-2023-023** de 10 de agosto 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 **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** es responsable del hecho determinado en el Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-019** aprobado el 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, 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, esto es porque “*el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción.*”

Artículo 3.- IMPONER a la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, con **RUC No. 1768152560001**, la sanción económica de **VEINTE Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD \$ 23.469,34)** 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-2023-023** de 10 de agosto 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 **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 **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 **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 **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 30 de agosto de 2023.

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