

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2023-0109
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**MGS. JUAN CARLOS SORIA CABRERA
DIRECTOR EJECUTIVO – ARCOTEL**

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: *“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 (...).”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza el derecho a la seguridad jurídica fundamentada en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;
- Que,** el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respecto de las garantías básicas del debido proceso determina que: *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá entre otras las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes (...).”*;
- Que,** el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial.”*;
- Que,** la sentencia No. 32-21-IN/21 de 11 de agosto de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador señala: *“(...) todo órgano del poder público tiene, no solo el deber de ceñir sus actos a las competencias y procedimientos jurídicamente establecidos (legitimidad formal), sino también el deber de motivar dichos actos, es decir, de fundamentarlos racionalmente (legitimidad material)”*;
- Que,** la sentencia No. 1158-17-EP/21 de 20 de octubre de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador establece varias pautas para examinar cargos de vulneración de la garantía de la motivación. Esas pautas incluyen un criterio rector, según el cual, toda argumentación jurídica debe tener una estructura mínimamente completa (de conformidad con el Art. 76,

número 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatención, la incongruencia y la incomprendibilidad;

- Que,** el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo, dispone: *“Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.”;*
- Que,** el artículo 33 del Código Orgánico Administrativo, respecto del debido procedimiento administrativo, establece: *“Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico”;*
- Que,** en el artículo 219 del Código Orgánico Administrativo *“Se prevén los siguientes recursos: apelación y extraordinario de revisión. Le corresponde el conocimiento y resolución de los recursos a la máxima autoridad administrativa de la administración pública en la que se haya expedido el acto impugnado y se interpone ante el mismo órgano que expidió el acto administrativo”;*
- Que,** el artículo 224 del Código Orgánico Administrativo, respecto de la oportunidad señala: *“El término para la interposición del recurso de apelación es de diez días contados a partir de la notificación del acto administrativo, objeto de la apelación”;*
- Que,** el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto de la creación y naturaleza de la ARCOTEL menciona: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”;*
- Que,** el artículo 147 de la norma *ibídem* sobre las competencias del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, indica: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio. Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen*

frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción (...)”;

Que, el artículo 148, números 1 y 16 de la norma *ibídem*, respecto de las atribuciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL indican: “*Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia (...)* **16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...)**”;

Que, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, delegó competencias, facultades, funciones, atribuciones y responsabilidades legales a las distintas unidades de la ARCOTEL, dentro de las cuales en su artículo 32 se establece para el Coordinador General Jurídico la siguiente: “*(...) b) Conocer y resolver los recursos y reclamos administrativos así como las solicitudes de revocatoria y de revisión de oficio planteados en contra de los actos administrativos emitidos por las unidades administrativas de la ARCOTEL, con excepción de los recursos administrativos señalados en el literal b), del artículo 17 del presente instrumento y de aquellas derivadas de actos administrativos referentes al servicio móvil avanzado, al servicio de telefonía móvil, servicio de telefonía fija y a los medios de comunicación social de carácter nacional; (...)*”. (Subrayado y negrita fuera del texto original)

Que, el artículo 85 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones menciona: “*De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse - exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, en cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga. La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa.*”;

Que, mediante Resolución No. 001-001-ARCOTEL-2023 de 25 de enero de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo, de la ARCOTEL;

Que, mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0037 de 26 de enero de 2023, se designó al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;

Que, mediante acción de personal No. CADT-2023-0176 de 20 de marzo de 2023, se designó al Ab. Gabriel Mauricio Nieto Andrade como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

- Que,** mediante acción de personal No. CADT-2022-0198 de 11 de abril de 2022, se nombró al Mgs. José Antonio Colorado Lovato Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de 03 de febrero de 2023, el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., interpone un Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023.
- Que,** en atención a lo solicitado por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., se ha procedido a dar trámite al Recurso de Apelación, bajo el siguiente procedimiento y análisis:

I. COMPETENCIA Y VALIDEZ PROCEDIMENTAL

I.I. COMPETENCIA. - El artículo 261, número 10 de la Constitución del Ecuador consagra: “(...) *El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.*” El artículo 313 de la norma *ibídem* establece: “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar **los sectores estratégicos**, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, **las telecomunicaciones**, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.” El artículo 314 de la Constitución del Ecuador establece: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, **telecomunicaciones**, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (...)” (Negrita fuera del texto original). En concordancia con los artículos 65, 219 del Código Orgánico Administrativo; y, artículo 32 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022; le corresponde al Coordinador General Jurídico delegado del Director Ejecutivo máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, efectuar el recurso de apelación de actos administrativos; por consiguiente, mediante Resolución No. 001-001-ARCOTEL-2023 de 25 de enero de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo, de la ARCOTEL, siendo competente para conocer y resolver el presente Recurso de Apelación en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023, interpuesto por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.

I.II. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.- El presente Recurso de Apelación, es sustanciado de conformidad con las disposiciones del Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones junto con su Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; y, por lo tanto no se han omitido solemnidades sustanciales que incidan en su decisión, se ha garantizado el derecho al debido proceso del administrado desde la dimensión constitucional y legal, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento, se ha observado el deber que posee la Administración Pública de motivar sus decisiones, por lo que expresamente se declara su validez procedimental.

II. ANTECEDENTES Y ANÁLISIS JURÍDICO

II. I. ANTECEDENTES

2.1 A fojas 01 a 45 del expediente administrativo, consta que el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante escrito ingresado en esta entidad con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de 03 de febrero de 2023, presenta un Recurso de Apelación en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023.

2.2 A fojas 46 a 48 del expediente administrativo, el recurrente mediante trámite ARCOTEL-DEDA-2023-002051-E de fecha 09 de febrero de 2023, con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0067-O de fecha 09 de febrero de 2023, emitido por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., solicita no ser sujeto de cobro mediante coactiva.

2.3 A fojas 49 a 56 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0041 de 24 de febrero de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0142-OF de 24 de febrero de 2023, se admite a trámite el recurso de apelación de conformidad con los artículos 219, 220 y 221 del Código Orgánico Administrativo; se dio apertura al periodo de prueba por el término de treinta días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la providencia, se incorporó la prueba documental anunciada por el recurrente y se solicitó todo el expediente de sustanciación que concluyó con la emisión de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de fecha 20 de enero de 2023.

2.4 A foja 57 del expediente administrativo con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0139-O de fecha 14 de marzo de 2023, emitido por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., solicitando se fije una fecha y hora para una audiencia para exponer los alegatos y argumentos de las pruebas de descargo presentados.

2.5 A fojas 58 a 65 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0073 de 23 de marzo de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0288-OF de 24 de marzo de 2023, convoca a la audiencia solicitada.

2.6 A fojas 66 a 78 del expediente administrativo consta el “ACTA DE LA AUDIENCIA EFECTUADA DENTRO DE LA SUSTANCIACIÓN DEL RECURSO DE APELACIÓN INTERPUESTO POR EL INGENIERO CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ EN CALIDAD DE GERENTE DE REGULACIÓN DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP EN CONTRA DE LA RESOLUCION No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023.

2.7 A fojas 79 a 489 del expediente administrativo la Dirección Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-0679-M de fecha 24 de abril de 2023, remite copias certificadas de todo el expediente de sustanciación que concluyó con la emisión de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023.

2.8 A fojas 490 a 496 del expediente administrativo la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0097 de 24 de abril de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0451-OF de 25 de abril de 2023, se suspende el computo de plazo y términos a en el procedimiento, por dos meses, al amparo de lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 162 del Código Orgánico Administrativo

III. ANÁLISIS JURÍDICO. - En virtud de lo solicitado y de conformidad con el ordenamiento jurídico, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante providencia No. providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0041 de 24 de febrero de 2023, dio inicio al Recurso de Apelación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 219 y 220 del Código Orgánico Administrativo. En tal virtud, se proceden a analizar los siguientes hechos:

EL ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO AL CUAL SE PLANTEO EL RECURSO DE APELACIÓN ES LA RESOLUCIÓN NO. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0009 DE 20 DE ENERO DE 2023, DONDE SE RESOLVIÓ:

“Artículo 2.- DETERMINAR, que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., es responsable del hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-014 de 09 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0337-M de 10 de febrero de 2022 a la Función Instructora y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., es responsable de haber cometido una infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por incluir en las facturas del servicio de telefonía fija el rubro denominado “Costos de cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”, incumpliendo lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los “Derechos de los abonados, clientes y usuarios”; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones; artículo 64 numeral 7 referente a las “Reglas aplicables” de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 4 numerales 22 y literal h) del numeral 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” (Resolución

ARCOTEL-2018-0716); **artículo 64** del **“Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**.

Artículo 3.- IMPONER al Prestador del Servicio de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, con RUC No. 1768152560001, la sanción económica de **OCHENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS VEINTIOCHO CON 60/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 83.328,60)** conforme lo establecido en el **artículo 121, en el numeral 2) 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 (...)**”; considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibíd.*

El 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.”

ARGUMENTOS DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT E.P.:

“(...)

SÉPTIMO: FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO:

CONSIDERACIONES JURÍDICAS:

ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009:

Dentro del contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009, no se observa que la ARCOTEL haya analizado los argumentos expuestos por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, a través de los cuales se desvirtúa absolutamente el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, puesto que la Empresa Pública lo único que ha realizado es el cobro de valores que no han sido cancelados oportunamente por parte de clientes morosos.

(...)

En consecuencia, el rubro de la gestión de cobranza se aplica o nace para ser atribuible al usuario como consecuencia de que dicho usuario no habría cancelado oportunamente los servicios de telecomunicaciones contratados, y prestados por parte de la CNT EP.

En lo principal, se hace notar que la ARCOTEL controla y regula exclusivamente los servicios de TELECOMUNICACIONES, por lo tanto, la gestión de cobranza que realiza la CNT EP es, otro proceso que nace como consecuencia de la falta de pago de los servicios.

SOBRE EL CRITERIO JURÍDICO No. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021.

Mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2021-2365-M, se emitió el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0075, en virtud del cual se atendieron las siguientes consultas planteadas por el Coordinador Técnico de Control de la ARCOTEL:

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?*
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?*
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?”*

Sobre las consultas mencionadas, la CNT EP mediante oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0434-O de fecha 30 de agosto de 2022 emitió sus respuestas hacia la ARCOTEL. No obstante, para fines de la expedición del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060, se evidencia que los acertados criterios de la Empresa Pública sobre las respuestas a las interrogantes efectuadas por la Coordinación Técnica de Control, no han sido considerados y menos analizados en detalle por parte de la ARCOTEL; es decir, no efectuó un análisis sobre los siguientes aspectos:

- *La CNT EP aplicó normativa financiera y monetaria para efectuar la gestión de cobranza a los cinco (5) ex clientes (cobranza extrajudicial) por razón de que no han cancelado sus obligaciones contractuales por los servicios que SÍ fueron contratado y SÍ fueron prestados en su momento por la ARCOTEL, pero que no fueron cancelados por los usuarios una vez que dejaron de ser clientes de la CNT EP. De ninguna manera aplica una intencionalidad de devolución de valores causados por gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza.*
- *La ARCOTEL había presentado dentro del proceso de Actuación previa al Inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 otros casos adicionales a los cinco (5) casos iniciales, lo cual invalida el proceso en general. Para la pretensión de análisis de otros casos, de todas maneras, se aclaró de igual manera a la ARCOTEL que la CNT EP aplica el mecanismo informativo en facturas para notificar a los abonados sus pagos y deudas, en donde se especifica los servicios prestados, deudas por mora y gestión de cobro (para clientes actuales – cobranza temprana) y demás conceptos, de tal forma que se evidencia un desglose dinámico y adecuado para mayor entendimiento a los clientes y en amparado de la debida comunicación que se establece en normativa legal. De ello, la presunta infracción establecida en el procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 no se relaciona ni con emisión de la factura, ni con su contenido que como se ha demostrado, por contrario al criterio de la ARCOTEL, se realiza de manera*

adecuada y con el sustento legal pertinente, por lo que, se reitera en que el acto de inicio no posee sustentos jurídicos para pretender sancionar a la CNT EP.

• La Cláusula Cuarta (Contrato de Adhesión 2009) y la Cláusula Sexta (Contrato de Adhesión 2019) que fueron autorizados por la ARCOTEL permiten realizar el cobro por mora a los abonados-clientes/usuarios que no cumplen con las disposiciones contractuales. El cobro por mora incurrido por los usuarios es gestionado por la CNT EP con el soporte de terceros, lo cual se encuentra debidamente amparado por normativa legal de carácter financiero y tributario.

Siendo que, en los propios contratos de adhesión autorizados por la ARCOTEL, los clientes reconocen que existe el cobro por servicios contratados y percibidos, pero no pagados, la CNT EP aplica como mecanismo de recuperación de valores públicos adeudados las gestiones de cobro o gestiones de cobranza. En razón de ello, se percibe que la ARCOTEL pretende deslegitimar este derecho de la Empresa Pública, ya que como se ha indicado desde el inicio de la investigación en la Actuación Previa, los abonados que contratan un servicio de telecomunicaciones poseen obligaciones contractuales que cumplir, y en los cinco (5) casos de los ex clientes, la gestión de cobro por falta de pago con su rubro al usuario en mora es totalmente legal, y no forma parte por sí mismo del servicio o tarifas que la CNT EP brinda en su malla de distintos productos comerciales que ofrece al público en general.

*Tan acertado es este argumento, que la misma ARCOTEL en el criterio jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 indica que (...) **el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado(...); (...)** 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;(...)”.*

*Entonces, es incorrecto afirmar que la CNT EP habría incurrido en la infracción de segunda clase correspondiente a: “**5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.**” ya que los servicios de TELECOMUNICACIONES (Servicio de Telefonía Fija) de los cinco (5) ex clientes Sí fueron contratados y Sí fueron prestados por la CNT EP, de tal manera que al no ser pagados los mismos (NO PUDIERON SER COBRADOS POR FALTA DE PAGO DE LOS EX CLIENTES), se recurrió a las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza por servicios (de telecomunicaciones como Servicio de Telefonía Fija en este caso) no pagados a la CNT EP. Gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza que, de igual manera, cuyo rubro en amparo de la normativa legal es debidamente informada a los usuarios en las correspondientes facturas o planillas.*

*A su vez, **las gestiones de cobro no constituyen de ninguna manera valores o tarifas de los servicios de telecomunicaciones, su concepto es diferente y aplica por recuperación de valores públicos adeudados (en este caso de servicios de telecomunicaciones no pagados);** así también, dichos valores son debidamente informados a los usuarios que han incurrido y mora y no cancelan sus valores adeudados, como ocurre en el presente caso, cuando los cinco (5) ex clientes han dejado de ser clientes de la CNT EP.*

(...)

ERRADA TIPIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN:

Partiendo de la presunta infracción por la cual la ARCOTEL notificó el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 que 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. (...)***"

(Lo resaltado y subrayado me pertenece)

Se realiza el siguiente análisis:

La ARCOTEL dentro de su fundamentación jurídica enuncia artículos relacionados a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, a 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, y a un al criterio jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021, con lo que considera que la CNT EP presuntamente habría incurrido el artículo 118, letra b, numeral 5.

Respecto al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-0060 resulta ser nulo por pretender imponer una infracción **que no es aplicable, o es inexistente en la normativa de telecomunicaciones** para las gestiones de cobro o gestiones de cobranza y sus rubros (sea temprana o extrajudicial) de las cuales tiene derecho a realizar la CNT EP.

La ARCOTEL confunde erróneamente de manera reiterada en cada uno de sus informes técnicos y análisis el rubro de gestiones de cobranza como un servicio de telecomunicaciones, lo cual es totalmente ajeno al alcance de control atribuido a la ARCOTEL en la normativa regulatoria. El rubro por gestión de cobranza no debe entenderse como un servicio de telecomunicaciones, sino como un derecho que tiene el prestador de servicios de telecomunicaciones y empresa pública que maneja recursos públicos, cuando un cliente no ha pagado los servicios oportunamente, conforme lo estipula el contrato de adhesión y normativa que respalda el derecho a exigir el cobro sobre recursos públicos.

(...)

De tal manera, se demuestra para este caso que el regulador no ha efectuado un análisis prolijo sobre lo que constituye el rubro de gestión de cobranza versus lo que constituiría el rubro o valor de cobro por servicios (telecomunicaciones) que no hayan sido contratados o no prestados y, en consecuencia, hace caso omiso al principio de tipicidad, y por ende al debido proceso garantizado en la Constitución de la República.

Sobre el principio de la seguridad jurídica, claramente se evidencia que la ARCOTEL no ha considerado y no ha respetado los estamentos de la Constitución de la

República del Ecuador como norma suprema, particularmente lo señalado en el artículo 76, numeral 3: “Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley.”

(...)

VIOLACIÓN DEL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE LA MOTIVACIÓN DE LOS ACTOS.

La Directora Técnica Zonal 2 de la Función Sancionadora no ha realizado una adecuada motivación para imponer una sanción a la CNT EP, acorde a lo dispuesto en las garantías constitucionales, que se establecen en el Artículo 76, numeral 7, letra l) de la Constitución de la República del Ecuador, el cual señala:

“Art. 76.- En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas:

7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías:

*l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. **No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho.** Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.*

(Lo subrayado me pertenece)

En el mismo sentido de la disposición Constitucional, el Código Orgánico Administrativo establece que las administraciones públicas deberán motivar sus Actos Administrativos, y para ello dispone lo siguiente:

“Art. 100.- Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará:

- 1. El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance.*
- 2. **La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo.***
- 3. La explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados.*

Se puede hacer remisión a otros documentos, siempre que la referencia se incorpore al texto del acto administrativo y conste en el expediente al que haya tenido acceso la persona interesada.

Si la decisión que contiene el acto administrativo no se deriva del procedimiento o no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, se entenderá que no ha sido motivado.”

(Lo subrayado me pertenece)

La motivación no es un mero aspecto formal, sino que tiene que ser observada obligatoriamente, entendida como una garantía y protección del administrado ante la arbitrariedad de la Administración, por lo tanto, es una actividad racional que explica los antecedentes de hecho, las normas de derecho y la pertinencia de su aplicación, que permite al administrado **conocer y entender la causa** de la emisión del acto, las consecuencias jurídicas que se derivan del mismo e inclusive la información necesaria para de ser el caso, impugnarlo y contradecirlo.

La motivación debe entre otros requisitos cumplir con los principios formales del pensamiento y la aplicación de la ley de derivación, sin los cuales no puede existir un pensamiento con contenido lógico, que **justifique** la estructura de la decisión, lo cual forma parte fundamental de la tutela administrativa efectiva.

Motivar no significa simplemente transcribir lo que se indican en informes técnicos o normativa, sino el ejercicio cognoscitivo que fundamenta una acción; **por lo tanto debe mostrar que la decisión o acto administrativo es legal y racionalmente basada en premisas que sustentan un razonamiento lógico y que constituyen un mecanismo de autocontrol de la actuación de la autoridad, para descubrir defectos o errores en su razonamiento.**

En razón de lo expuesto, la CNT EP considera que la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 carece de motivación, conforme a lo siguiente:

Razonabilidad.-Concierno a la correcta utilización de reglas y principios constituciones para que, en función de ello, se emita un acto administrativo; no obstante, la ARCOTEL no ha considerado el principio de tipicidad en virtud del cual se encuentra consagrado en el artículo 76, numeral 3 de la Constitución de la República del Ecuador, toda vez que se pretende sancionar por el rubro de gestión de cobro, pero, esta acción no se encuentra tipificada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, puesto que los temas financieros y tributarios se encuentran ajenos al control de la ARCOTEL, de modo que el procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 y la sanción impuesta carecen de razonabilidad.

Lógica. - Con relación a la lógica implica que debe existir coherencia entre las premisas y la conclusión. En función de ello, la ARCOTEL en el presente procedimiento sancionatorio no guarda coherencia entre las premisas, que en este caso se refiere al presunto incumplimiento, el mismo que no guarda relación con lo que establece el artículo 118, letra b, numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, porque el rubro por gestiones de cobro, no tiene relación con la prestación de servicios de telecomunicaciones no contratados o no prestados, sino que este cobro surge en virtud de la falta de cumplimiento por parte de los clientes al pago oportuno, conforme a lo que estipula el contrato de adhesión, de modo que el procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 y sanción impuesta carecen de lógica.

Compresibilidad. - Finalmente en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009, se citan varios artículos del ordenamiento jurídico e informes, sin realizar un análisis de los mismos con relación al hecho investigado, puesto que la ARCOTEL confunde el cobro de valores no cancelados oportunamente por los clientes, con cobro de servicios no contratados o no prestados, lo cual es totalmente errado, lo cual consecuentemente carece de comprensibilidad.

Por esta razón la motivación está catalogada como una garantía de interés general y deber de la administración, pues, vincula ineludiblemente el ejercicio persuasivo en la resolución o acto, de los fundamentos probatorios que avalan la versión de lo sucedido, así como la razonabilidad de la aplicación de la normativa invocada para la decisión adoptada, lo cual distingue el acto racional de aquel arbitrario.

(...)

CONSIDERACIONES TÉCNICAS

ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CCDS-2022-014:

Por parte de la CNT EP se detalla el análisis y gestiones de los casos expuestos por la ARCOTEL en su momento:

Abonado o Usuario	Estado
KARINA MARIBEL TERAN VALENZUELA	ExCliente _ sin deuda con CNT EP
MOLINA HERNANDEZ PABLO JAVIER	ExCliente _ sin deuda con CNT EP
ESPINOSA LOAIZA KATHERINE MARGARITA	ExCliente _ sin deuda con CNT EP
FLORES TAMAYO LIGIA XIMENA	ExCliente _ sin deuda con CNT EP
COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISCHWAR LTDA	ExCliente _ con deuda con CNT EP

Para el caso de los cinco (5) ex clientes de los cuales señala la ARCOTEL que se han presentado reclamos, la denominación “GESTIÓN DE COBRANZA y/o COSTOS DE COBRANZA, corresponde a los valores comunicacionales que componen la facturación por gestión de cobro por los servicios que en algún momento anterior a la finalización del contrato de adhesión fueron prestados por la CNT EP y no fueron pagados y que, se generan para la recuperación de ésta **cartera vencida** (ex clientes que finalizaron la relación contractual con la CNT EP). No constituye de ninguna manera conforme se ha explicado ampliamente a cobro de servicios de TELECOMUNICACIONES que no hayan sido contratados por los usuarios o no prestados por parte de la CNT; en sí y de conformidad al propio criterio Jurídico N° ARCOTEL-CJDA-2021- 0075 de 18 de octubre de 2020: “**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**”; cumpliéndose también la disposición prevista 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** (...)

(Lo resaltado y subrayado me pertenece)

EL Proceso interno para gestión de cobros a ex clientes de la CNT EP

1. Se generan las facturas de los valores impagos de los servicios efectivamente recibidos hasta la fecha de retiro definitivo de los mismos.
2. La CNT EP realiza gestiones internas orientadas a que los ex – clientes cancelen las facturas pendientes.
3. En el caso de que aun cuando se hubieran realizado las gestiones de cobro por personal interno de la CNT EP, el ex cliente no cancela los valores que quedaron pendientes, se recurre a soporte externo a través de abogados o de empresas de cobranza, quienes se encargan de realizar esta gestión.
4. Una vez que se realiza esta gestión, y en el caso de que el ex cliente cancela los valores que quedaron adeudados en base a las gestiones realizadas por el soporte externo, se concede al mismo un documento de liquidación de valores, en el cual, entre otros conceptos, se hace constar el valor de gestión en el cual incurrió la Empresa Pública (abogados o de empresas de cobranzas) para recuperar los valores adeudados.
5. Es pertinente aclarar que mientras el ex cliente no cancele los valores adeudados, el documento de liquidación no contiene el concepto de GESTIÓN DE COBRANZA y/o COSTOS DE COBRANZA.

De lo expuesto documentadamente es importante reiterar que los 4 casos se encuentran cerrados y canceladas sus deudas.

(...)

REGLAMENTO DE DERECHOS POR EL OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN Y OPERACIÓN DE REDES PRIVADAS; DE DERECHOS POR OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, Y DE TARIFAS POR SU USO Y EXPLOTACIÓN.

Mediante el Cuarto Suplemento del Registro Oficial No. 209 de 14 de diciembre de 2022, entró en vigencia el REGLAMENTO DE DERECHOS POR EL OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE REDES PRIVADAS DE DERECHOS PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, Y DE TARIFAS POR SU USO Y EXPLOTACIÓN, en el cual su tercera Disposición General dispone:

*“Tercera. Los poseedores de títulos habilitantes deberán contar con una facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa. Para ello, deberán incluir en las facturas que emitan a sus abonados o clientes el valor total a pagar de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, desglosando el cobro asociado a cada uno de dichos servicios. **No se podrá incluir en estas facturas, conceptos diferentes a la prestación de servicios de telecomunicaciones.**”*

Es importante aclarar, que si bien es cierto, en el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece como derecho al abonado, cliente y usuario a una facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, el mismo que tiene concordancia con el artículo 24 ibídem como obligación a los prestadores de servicios de telecomunicaciones de facturar correctamente el consumo de los servicios prestados, pero este derecho que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones describe es una obligación muy general, por lo que, el regulador a partir del mes de diciembre de 2022 dispuso a los prestadores de telecomunicaciones que no se puede incluir en las facturas conceptos distintos a los que versan sobre servicios de telecomunicaciones, por lo cual el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 carecería de sustento normativo, y como consecuencia de ello una serie de transgresiones al debido proceso, es decir, la ARCOTEL no poseía competencia explícita previo al año 2022, por lo tanto, el procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 carece de competencia por parte de la Zonal 2.

Conforme lo citado, a partir del 14 de diciembre de 2022, se dispone expresamente que los poseedores de títulos habilitantes no podrán incluir dentro de sus facturas, conceptos distintos a los de la prestación de servicios de telecomunicaciones. De esta manera, a partir de diciembre de 2022 se configura con el principio de seguridad jurídica en lo referente a la facturación, en la cual solo deben incluirse valores referentes a servicios de telecomunicaciones, lo cual excluye a rubros por gestión de cobro u otros.

Sobre lo mencionado, es importante recalcar que previamente a la emisión del Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 de 15 de agosto de 2022, no existía un criterio normativo para colocar conceptos distintos a los de los servicios de telecomunicaciones, por lo tanto, a partir del mes de diciembre de 2022, la ARCOTEL determina lineamientos que debe contener la factura, debido a la entrada en vigencia del REGLAMENTO DE DERECHOS POR EL OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE REDES PRIVADAS DE DERECHOS PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, Y DE TARIFAS POR SU USO Y EXPLOTACIÓN. por (sic) lo tanto, la disposición señalada en la Disposición General tercera es aplicable a partir del mes de diciembre de 2022, sin ningún efecto retroactivo.

(...)

OCTAVO: EL ANUNCIO DE LOS MEDIOS DE PRUEBA QUE SE OFRECE PARA ACREDITAR LOS HECHOS. -

No. ANEXO	DESCRIPCIÓN PRUEBA DOCUMENTAL	CUMPLIMIENTO Art. 220 numeral 3 del Código Orgánico Administrativo
1	El presente escrito.	Alegatos mediante el cual se demuestra que la CNT EP no ha incumplido ninguna normativa regulatoria y actuado conforme a derecho le corresponde.
2	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0620-O	Mejoras en la facturación, para un entendimiento más claro al cliente sobre los valores adeudados.
3	REGLAMENTO DE DERECHOS POR EL OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES DE REDES PRIVADAS DE DERECHOS PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, Y DE TARIFAS POR SU USO Y EXPLOTACIÓN	Desde el 14 de diciembre de 2022, la ARCOTEL recién regula aspectos sobre el contenido de la facturación de los poseedores de títulos habilitantes.
4	Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-009 de 20 de enero de 2023	Resolución demuestra la falta de motivación y análisis por parte de la Zonal 2
5	Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021	Criterio que no está acorde a la realidad de la Empresa Pública, toda vez que no considera aspectos financieros y tributarios que permite efectuar la gestión de cobranza. g

(...)

DÉCIMO PRIMERO: PRETENSIÓN CONCRETA.-

Por todo lo expuesto, comparezco ante usted Señor Director Ejecutivo y solicito lo siguiente:

- *Se acepte el Recurso de Apelación presentado por CNT EP mediante el presente escrito.*
- *Declare la nulidad y el archivo definitivo del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060, toda vez que en el mismo se ha violentado normas constitucionales como la seguridad jurídica y debido proceso, lo cual no ha sido valorado por la Directora Técnica Zonal 2 al emitir su resolución.*
- *Dejar sin efecto la sanción de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009, por cuanto, se ha constatado que la Directora Técnica Zonal 2 no ha valorado elementos jurídicos y técnicos expresados en la contestación al Procedimiento Administrativo Sancionador, como tampoco ha valorado las pruebas aportadas por la CNT EP.*
- *La ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 no ha considerado, ni mucho menos ha valorado las mejoras en la facturación*

realizadas por la CNT EP, para una mejor información y entendimiento de los clientes, a fin de evitar que clientes y el regulador mal interpreten el contenido de la factura, de modo que puede concluirse nuevamente una falta de motivación en este aspecto por parte de la ARCOTEL, de modo que dicho acto administrativo debe ser declarado nulo y archivado.

- A partir del 14 de diciembre de 2022, la ARCOTEL está facultada para intervenir en aspectos relacionados al contenido de la factura, aspecto que no lo ostentaba al iniciar el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060, y erradamente acusar de una infracción que guarda coherencia con los hechos en análisis, por lo cual la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 debe ser declarada nula y archivada.*
- De conformidad con lo que dispone los artículos 218 y 260 del Código Orgánico Administrativo, la obligación señalada en el numeral 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 tiene que suspenderse hasta que cause estado en la vía administrativa, esto en atención a lo que dispone la Constitución de la República en su artículo 76 numeral 2 que dice: “Se presumirá la inocencia de toda persona, ... mientras no se declare su responsabilidad mediante resolución en firme o sentencia ejecutoriada.”*
- De no resolver favorablemente la petición realizada, la CNT EP se reserva el derecho que le concede la Constitución y el Código Orgánico Administrativo de impugnarlo ante los entes jurisdiccionales competentes.”*

ANALISIS

El artículo 425 de la Carta Magna, establece el orden jerárquico de aplicación de las normas, encontrándose en primer lugar la Constitución, posteriormente los tratados y convenios internacionales, las leyes orgánicas, las leyes ordinarias, las normas regionales y las ordenanzas distritales, los decretos y reglamentos, las ordenanzas, los acuerdos y las resoluciones, y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que las instituciones públicas se encuentran sometidas a la Norma Suprema y a la Ley, los servidores y servidoras e incluso las personas deben actuar en virtud de la potestad estatal, todas y cada una de sus acciones o decisiones deben producirse en el marco de lo prescrito en el ordenamiento jurídico.

El artículo 14 del Código Orgánico Administrativo, referente al principio de juridicidad prevé que la actuación de la administración pública debe estar sometida a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios jurídicos, a la jurisprudencia aplicable. Por tanto, los funcionarios de la institución en cumplimiento del principio de legalidad, no pueden ni deben ejecutar acciones que vayan más allá del contexto legal, esto es, no deben realizar interpretaciones extensivas en el cumplimiento de sus funciones.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 22 sobre derechos de los abonados, clientes y usuarios indica en su numeral 8: “**A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa**, de acuerdo con las normas aplicables; no es

admisibles 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.”

En la norma ibídem indica: artículo 24: “**Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**”, y de acuerdo a lo que establece:

“3. **Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones** y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...)”.

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, **completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones** y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades (...). (Subrayado y en negrilla fuera de texto original).

El Prestador de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** tiene como representante legal al señor RALPH STEVEN SUASTEGUI BRBORICH, y los datos generales son:

SERVICIO CONTROLADO:	TELEFONÍA FIJA
NOBRE O RAZÓN SOCIAL:	CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.
NÚMERO DE RUC:	1768152560001*
NOMBRE COMERCIAL:	CNT EP*
REPRESENTANTE LEGAL	SUASTEGUI BRBORICH RALPH STEVEN*
DOMICILIO:	VEINTIMILLA E4-66 Y AV. AMAZONAS*
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

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

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

El Informe No. IT-CCDS-CT-2022-014 de 09 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, indica:

“...5. ANÁLISIS DE LA DIRECCIÓN TÉCNICA OE CONTROL DE SERVICIOS OE TELECOMUNICACIONES

Mediante correo electrónico de 11 de julio de 2021, la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones - DEAC, indicó que, desde enero hasta junio 2021, se han reportado los siguientes reclamos de casos relacionados con el cobro del denominado rubro “Costos de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”, a abonados/clientes y usuarios del Servicios de Telefonía Fija:

Nº	NOMBRES	CIUDAD	CONTACTO	TICKET
1	KARINA MARIBEL TERAN VALENZUELA	Quito	3240195/ kari_teran@hotmail.com	TICKET AT-2021-010255
2	PABLO JAVIER MOLINA HERNÁNDEZ	Quito	959575851/ pmolina@threecucus.com	TICKET #AT-2021-011426
3	KATHERINE MARGARITA ESPINOSA LOAIZA	Quito	0984453261/katerine-emelec@hotmail.com	TICKET #AT-2021-009699
4	LIGIA XIMENA FLORES TAMAYO	Quito	0999745215/lxf2017@gmail.com	TICKET #AT-2021-009761
5	PAOLA ELIZABETH MENDOZA ALMACHI	Quito	0987474834/paola.mendoza@seps.gob.ec	TICKET #AT-2021-009998

Cuadro No. 1: Reclamos relacionados con “Gestión de Cobranza de CNT”

Posteriormente, la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones-DEAC, remitió mediante correo electrónico de 08 de septiembre de 2021, el detalle de toda la información de respaldo de los tickets detallados en el cuadro No.1.

De conformidad con el detalle de los reclamos remitidos por parte de la DEAC, se validó que los 5 redamos que hacen referencia a [a temática de aplicación del rubro denominado "Gestión de Cobranza", que la operadora CNT EP está cobrando a los abonados/clientes y usuarios en el servicio de telefonía fija o servicios empaquetados de telefonía fija, a continuación se muestra un mayor detalle de cada reclamo ingresado en la ARCOTEL:

N°	NOMBRES	ESTADO DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPUESTA CNT
1	KARINA MARIBEL TERAN VALENZUELA	CERRADO	Por medio de la presente expreso mi queja y denuncia por el cobro indebido de servicios profesionales que por intermedio de la CNT realiza Nathali Mendieta así como la falta de liquidación y facturas por los valores cancelado por la línea nro. El pedido de retiro de la línea telefónica nro. lo realice el 31 de octubre 2020 adjunto registro	<i>En cuanto a las facturas generadas, es por ciclos de facturación, factura del mes de octubre mantenía el ciclo de del 17-09-2020 al 16-10-2020 y la factura de noviembre ciclo del 17-10-2020 al 05-11-2020 fecha en la cual se retiró el servicio, la misma que se generó el 19-11-2020. Cabe mencionar que en servicios CNT que pasan a un proceso de cobranza extrajudicial se generan valores adicionales por honorarios profesionales e intereses por mora, lo cual se dio en este caso, por lo cual los valores cancelados son correctos.</i>
2	PABLO JAVIER MOLINA HERNÁNDEZ	CERRADO	El agosto de 2020 solicité el cierre de mi línea telefónica 2804576 un asesor de CNT me dijo que necesitaba primero cancelar todos los montos para poder cerrar la línea sino no lo podía hacer, con esa premisa me acerqué a CNT de la Av. Amazonas y Corea a generar el pago el cual lo hizo en su totalidad y así me permitieron cerrar la línea telefónica. El día de Hoy 25 de junio de 2021 recibo un correo con este asunto: Cobranza EXTRAJUDICIAL previo al PROCESO COACTIVO de parte de la abogada Nathaly Mendieta y por dicho mensaje me acerqué rápidamente a la oficinas de CNT en la calle Eloy Alfaro y 9 de octubre acercándome al departamento extrajudicial cómo me indicaba el correo, en dicha ventanilla les comenté el correo y me supieron decir que debía 20,25 por un pago pendiente que fue con fecha posterior al cierre de la línea.	<i>Se revisa también que para el retiro se generó la quiebra: 1035614 el 05-08-2020 atendida el 11-08-2020. Se solicita el informe de calidad de atención de dicho queja para validar información entregada a cliente sobre factura a generarse después del retiro del servicio. Se obtiene informe en el cual el área correspondiente menciona: "Asesor no indica cliente que se va a generar una última factura que es la pensión básica de la Línea Telefónica del mes de Agosto que debe cancelar hasta el 18/09/2020 pero los valores le corresponden al cliente ya que corresponde el consumo del 18-07-2020 hasta el 11/8/2020 donde se facturara pensión básica más servicio suplementario y valor por mora de factura anterior". Adicional se informa que el valor que cliente mantenía pendiente de pago paso a un proceso de cobranza Extrajudicial por lo que se generó valores adicionales los cuales ya fueron cancelados por cliente.</i>
3	KATHERINE MARGARITA ESPINOSA LOAIZA	CERRADO	EL 3 DE AGOSTO DEL 2020 DEVOLVI EQUIPOS DE CNT DEL TRICPACK PERO RESUELTA AHORA QUE ME SALE COBRANZAS EXTRAJUDICIAL ELLOS DICEN QUE ME ACERQUE A CNT PERO EL VALOR QUE ESTAN COBRANDOI ES DE 223.83 DE ACUERDO A QUE TENGO 2 FACTURAS IMPAGAS POR PODRIAN AYUDARME PORQUE SINCERAMENTE EN ESTA PANDEMIA QUE ESTAMOS	<i>El cliente ESPINOSA LOAIZA KATHERINE MARGARITA, con C.I 0705382166, mantiene los siguientes valores pendientes de pago en instancia extrajudicial, valores que irán variando dependiendo de la fecha efectiva de pago... COSTOS DE COBRANZA 15.21</i>

N°	NOMBRES	ESTADO DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPUESTA CNT
			PASANDO TODAVIA ESTEN COBRANDO INTERESES	
4	LIGIA XIMENA FLORES TAMAYO	CERRADO	NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESPUESTA EMITIDA AL RECLAMO AT-2021-009104, EN CUAL SEÑALAN QUE ADEUDO, UN VALOR DE \$96.00 DE LOS CUALES CORRESPONDE \$56.00 POR RETIRO DEFINITIVO DE TELEFONIA. SOLICITO SE TOMEN EN CONSIDERACION QUE NINGUNA OPERADORA DEBE COBRAR VALOR ALGUNO COMO PENALIDAD POR RETIRO ANTICIPADO, ADICIONALMENTE INDICO QUE LOS SERVICIOS EMPAQUETADOS QUE TUVE FUERON POR MAS DE UN AÑO Y MEDIO, COMO PARA QUE PRETENDAN COBRAR UN VALOR TAN ALTO; NECESITO SE REVISE ESE VALOR Y SOLO SE COBRE LO JUSTO ES DECIR EL PROPORCIONAL Y SIN INTERE ALGUNO YA QUE INGRESE MI PEDIDO DE FINALIZACIÓN DE MANERA OPORTUNA.	La cliente FLORES TAMAYO LIGIA XIMENA , con C.I 1710994292, mantiene los siguientes valores AL 28 de mayo de 2021, pendientes de pago en instancia extrajudicial, valores que irán variando dependiendo de la fecha efectiva de pago... COSTOS DE COBRANZA 16.88
5	PAOLA ELIZABETH MENDOZA ALMACHI	CERRADO	YO, PAOLA ELIZABETH MENDOZA ALMACHI CON CEDULA 1716781388 SOLICITO A ARCOTEL QUE INTERVENGA A CNT EP. YA QUE SOY LA LIQUIDADORA DE LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISHWAR LTDA. CON EL RUC 1792097207001 EN VISTA QUE LA OPERADORA CNT EP ESTA COBRANDOME UN VALOR DE \$ 219.71 USD POR UNA LIÑA TELEFONICA FJA DESDE EL AÑO 2009, QUE TENIA EN SU PODER LA COOPERATIVA EN LIQUIDACIÓN POR LO QUE SOLICITO QUE SE ENTREGUE UNACOPIA DEL CONTRATO DE LA LIÑA Y QUE SE DEN DE BAJA ESTOS VALORES YA QUE YO COMO FUNCIONARIA PUBLICA Y DESIGNADA POR LA SUPERINTENDENCIA DE ECONOMIA POPULAR Y SOLIDARIA Y COMO EX LIQUIDADORA DE DICHA COOPERATIVA NO TENGO PORQUE PAGAR DICHOS RUBROS.	El cliente COOPERATIVA DE AHORRO Y CREDITO KISHWAR LTDA EN LIQUIDACION , con C.I 1792097207001, mantiene los siguientes valores pendientes de pago en instancia extrajudicial, valores que irán variando dependiendo de la fecha efectiva de pago COSTOS DE COBRANZA 26.92

Cuadro No. 2: Respuesta de CNT, sobre reclamos con "Gestión de Cobranza de CNT"

(...)

7. CONCLUSIONES:

- Se ha verificado la existencia de reclamos presentados a la ARCOTEL; asociados al cobro realizado por parte de la operadora de Servicios de Telefonía Fija CNT EP del rubro denominado "Costos de Cobranzas" y/o "Gestión de Cobranza" dentro del

valor adeudado por parte de los abonados/clientes y usuarios.

- Al realizar el análisis del reclamo NO AT-202.1-009998 Ingresado por parte de la usuaria PAOLA MENDOZA ALMACHI, cédula de ciudadanía No. 1716781388, se determinó que, la operadora del Servicio de Telefonía Fija CNT EP realizó el cobro del denominado rubro "Costos de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza", por un valor de \$26.92; que se encuentra detallado en el pago de la deuda; y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009998.
- Además, al realizar el análisis del reclamo N° AT-2021-009699 ingresado por parte de la Señora KATHERINE ESPINOSA LOAIZA, con cédula de ciudadanía No.0705382166, se determinó que, la operadora del Servicio de Telefonía Fija CNT EP realizó el cobro del denominado rubro "Costos de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza", por un valor de \$15.21; que se encuentra detallado en el pago de la deuda; y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-009699.
- 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 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 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."

Por lo expuesto, el Acto de inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 de fecha 15 de agosto de 2022, puso en conocimiento del Prestador del servicio de telefonía fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP establece:

"... 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 -2022-014** da 09 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 Cobranzas", 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 de Cobranza" y/o "Gestión por Cobranzas" como parte de los valores adeudados parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se los ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro está siendo aplicado a otros abonados. La Coordinación

General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 5de 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 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 del servicio de telefonía fija. (...); se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Telefonía Fija **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 condiciones 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 afecto 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-2022-014** de 09 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL."

El artículo 64 numeral 7 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones establece:

"Art. 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 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, claramente señala:

"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 subrayada 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. (...)"

El Prestador del Servicio de Telefonía Fija **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** al establecer en sus facturas el rubro denominado "Gestión de Cobranza", estaría desconociendo 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.

Los valores de cargo de gestión de cobranza, por parte **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP** no pueden ser aplicados o trasladados a las facturas de los clientes o ex cliente; de que hayan incurrido en mora en el pago de sus servicios contratados, principalmente debido a que, lo permitido a facturar son los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los respectivos títulos habilitantes.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones 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 condiciones 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 afecto la ARCOTEL. (...)” (Lo subrayado y negrillas me pertenece”.*

Por lo señalado con anterioridad, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 de 15 de agosto de 2022, la infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: *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.** (...)”.*

Por otra parte, refiriéndonos al acto administrativo impugnado cabe señalar que el Código Orgánico Administrativo señala en el artículo 98 y 99 respecto del acto administrativo y sus requisitos. En este sentido, es esencial que el acto administrativo se determine el objeto, procedimiento y la motivación correcta en función de los hechos fácticos y la normativa aplicable al caso, con lógica consecuente al derecho a fin de obtener una resolución fundada, caso contrario el derecho a peticionar ante la autoridad sería un derecho vacío.

En este punto es preciso referirnos al principio constitucional de la motivación, y la Tercera Sala del Ex Tribunal Constitucional en Resolución 055-99-RA-III.S. Número 55. Caso 14, de 13 de abril de 1999, señaló: *“OCTAVO.-... la doctrina jurídica, estima que el acto administrativo debe ser motivado, y por tanto ha de contener los*

fundamentos de hecho y de derecho, que de una manera verdadera y real conduzcan a conocer el porqué del acto”.

La Constitución de la República, publicada en el Registro Oficial No. 449 de 20 de octubre de 2008, determina:

Artículo 76.- *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas*

(...)

7. El derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: (...)

l) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. (...).”

En concordancia con el artículo 82 que establece el principio de seguridad jurídica, que se *“fundamenta en el respecto a la Constitución y en la exigencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”*; de ahí que, constituye un derecho y una garantía que permite que el contenido, tanto del texto constitucional cuanto de las normas que conforman el ordenamiento jurídico sean observadas y aplicadas por toda autoridad pública investida. En esa línea, el derecho constitucional a la motivación obliga a que las decisiones y resoluciones de los poderes públicos deben cumplir con parámetros mínimos, que determinen normas, así como las razones de su aplicación. Es así que, la Corte Constitucional del Ecuador, con relación a la motivación, indica que: *“...la motivación de las decisiones judiciales, permite que los operadores de justicia no incurran en la discrecionalidad al momento de emitir sus resoluciones, y en este sentido, que sus actuaciones se apeguen a las disposiciones normativas pertinentes, en virtud de los acontecimientos que se presentaron dentro del caso puesto a su conocimiento...”*

Con respecto a la seguridad jurídica, la Corte Constitucional del Ecuador en Sentencia No. 030-15-SEP-CC Caso No. 0849-13-EP de 04 de febrero de 2015 ha determinado:

Es un principio universalmente reconocido del Derecho, por medio del cual se entiende como certeza práctica del Derecho, y representa la seguridad de que se conoce o puede conocer lo previsto como prohibido, mandado y permitido por el poder público, respecto de uno para con los demás y de los demás para con uno El Estado, como ente del poder público de las relaciones en sociedad, no sólo establece los lineamientos y normas a seguir, sino que en un sentido más amplio tiene la obligación de establecer "seguridad jurídica" al ejercer su "poder" político, jurídico y legislativo. La seguridad jurídica es la garantía dada al individuo, por el Estado, de que su persona, sus bienes y sus derechos no serán violentados o que, si esto llegara a producirse, le serán asegurados por la sociedad, protección y reparación; en resumen, la seguridad jurídica es la certeza que tiene el individuo de que su situación jurídica no será modificada más que por procedimientos regulares y conductos establecidos previamente. (Subrayado fuera del texto original).

El Código Orgánico Administrativo COA, publicado en el Segundo Suplemento del Registro Oficial No. 31 de 7 de julio de 2017, indica:

Artículo 33 “*Debido procedimiento administrativo. Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico.*” (Énfasis agregado).

Artículo 100 “*Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará:*

- 1. El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance.**
- 2. La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo.**
- 3. La explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados.**

Se puede hacer remisión a otros documentos, siempre que la referencia se incorpore al texto del acto administrativo y conste en el expediente al que haya tenido acceso la persona interesada. Si la decisión que contiene el acto administrativo no se deriva del procedimiento o no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, se entenderá que no ha sido motivado.” (Énfasis agregado).

En mérito de lo expuesto, se ha demostrado que la resolución No ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0009 DE 20 de enero 2023, se dictó observando el contenido de normativa vigente y como consecuencia no se vulnera el derecho al debido proceso en la garantía de la motivación.

Por lo expuesto, no se vulnera el principio constitucional de motivación, seguridad jurídica y confianza legítima artículo 76, numeral 7, literal l) de la Constitución, en concordancia, los artículos 22 y 23 del Código Orgánico Administrativo, señalan:

“Art. 22.- Principios de seguridad jurídica y confianza legítima. Las administraciones públicas actuarán bajo los criterios de certeza y previsibilidad.

La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. (...) Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos (...)”

El recurrente dentro el trámite signado No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de fecha 03 de febrero de 2023, indica como pruebas de descargo:

Oficio Nro. CNT-GNARI-RG-2022-0620-O

De acuerdo a lo detallado en el oficio indicado como prueba por el recurrente, el mismo que fue emitido el 20 de diciembre de 2022 en su parte principal indica:

“Como se ha venido explicando durante la defensa del mencionado procedimiento sancionador y en exposiciones de Audiencias, el documento tributario (factura) de la CNT EP se encuentra compuesto por tres (3) bloques, para lo cual se realiza la siguiente explicación de cada de uno de ellos:

- PRIMER BLOQUE: Representan los conceptos servicios de telecomunicaciones que la CNT EP presta a sus clientes.
- SEGUNDO BLOQUE: Muestra los subtotales, Impuestos y total de la factura por los servicios de telecomunicaciones prestados.
- TERCER BLOQUE: Representa el “ESTADO DE CUENTA”, en este campo se muestra un texto informativo de recaudación del cliente como valores impagos, saldo a favor, cuotas de equipos, valores financiados, entre otros, y también se presenta el informado concepto “Cargo Por Cobranza” que es una recaudación de rubros por gestiones de cobranza que se realizan por ejercicio de recuperación de valores que no han sido pagados por ciertos abonados/clientes- usuarios de la CNT EP quienes han contratado y recibido los servicios de telecomunicaciones por parte de la Empresa Pública. Las gestiones de cobranza, se reitera, es realizada con el apoyo de terceros (empresas externas) y de tal manera, dichos rubros son una vez recaudados trasladados a la empresa externa, por lo que los mismos no constituyen valores o rubros de ingresos para la CNT EP.

Cabe señalar que el incidente que originó el Informe Técnico IT-CDS-CT-2021-066 mediante memorando ARCOTEL-CCON-2021-2365-M DE 29 de septiembre de 2021, fue como resultado de reclamos ingresados a esta institución por parte de los abonados de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, en donde se visualiza:

Caso 1

Cliente: KARINA MARIBEL TERAN VALENZUELA, que las facturas generadas es por ciclos de facturación del mes de octubre mantenía el ciclo del 17/09/2020 al 16/10/2020 y del mes de noviembre ciclo 17/10/2020 al 05/11/2020. La misma que se generó el 19 de noviembre de 2020 cobrando valores adicionales por honorarios profesionales e interés por mora. El cliente solicita el retiro de la línea telefónica realizó el 31/10/2020.

Caso 2

Cliente: PABLO JAVIER MOLINA HERNÁNDEZ, las facturas de consumo con fecha 18/09/2020 que corresponde al consumo del 18/07/2020 al 11/08/2020. El cliente solicita el cierre de la línea telefónica en agosto de 2020.

Caso 3

Cliente: KATHERINE MARGARITA ESPINOSA LOAIZA, la respuesta de la **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP**, indica que mantiene costos por cobranzas \$ 15.21. El cliente devolvió el servicio con fecha 03 de agosto de 2020.

Con los antecedentes señalados, los clientes reportaron costos de cobranzas los

mismos que se han plasmado en las facturas, es importante señalar que el oficio indicado como mejoras en la facturación realizadas por la CNT EP, para una mejor información y entendimiento de los clientes, la misma fue remita con fecha 20 de diciembre de 2020, y los casos de los clientes han sido con fechas anteriores a la mejoras indicadas.

REGLAMENTO DE DERECHOS POR EL OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN Y OPERACIÓN DE REDES PRIVADAS; DE DERECHOS POR OTORGAMIENTO Y RENOVACIÓN DE TÍTULOS HABILITANTES PARA EL USO Y EXPLOTACIÓN DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, Y DE TARIFAS POR SU USO Y EXPLOTACIÓN.

De acuerdo al reglamento en su Capítulo IX dentro de las Disposiciones Generales, transitorias, reformatorias y derogatorias señalan:

(...)

*“**Tercera.-** Los poseedores de títulos habilitantes **deberán contar con una facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa.** Para ello, deberán incluir en las facturas que emitan a sus abonados o clientes **el valor total a pagar de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción, desglosando el cobro asociado a cada uno de dichos servicios.** No se podrá incluir en estas facturas, conceptos diferentes a la prestación de servicios de telecomunicaciones. (Lo subrayado y en negrillas me pertenece).”*

Por lo que, no se justifica el cobro de valores de servicios por cobranzas, ya que estos valores no son consideradas como servicios para el cliente, cabe indicar que estos valores son reflejadas en las facturas de los abonados.

Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021

La ARCOTEL, al emitir este criterio es clara señalando que el rubro denominado **“Gestión de Cobranza”**, no forma parte del servicio efectivamente prestado. Y que la actividad de la gestión de recuperación de cartera vencida constituye una actividad ajena a la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

Como se puede evidenciar las pruebas entregadas por parte del recurrente en el trámite ingresado, **no desvirtúan la sanción** establecida de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 118 de Infracciones de segunda clase por el **cobro por servicios no contratados o no prestados.**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los **“Derechos de los abonados, clientes y usuarios”**; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las **“Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”**; artículo 25 numeral 2 referente a los **“Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”**; 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” emitida en Resolución ARCOTEL-2018-0716; artículo 64 del **“Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**.

Por las razones expuestas, se verifica que Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023, emitido por la Coordinación Técnica Zonal 2, no ha vulnerado el principio constitucional de motivación, de conformidad con el artículo 105 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo.

El informe jurídico elaborado por la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, signado con el número ARCOTEL-CJDI-2023-0054 de 08 de junio de 2023, en su parte final establece las conclusiones y recomendaciones, cuyo tenor literal se transcribe:

“IV. CONCLUSIONES

De conformidad a los antecedentes, fundamentos jurídicos; y, análisis precedente se concluye que:

- 1. El Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., al establecer en sus facturas el rubro denominado **“Gestión de Cobranza”**, estaría desconociendo lo establecido con claridad en el artículo 64 numeral 7 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.*
- 2. La infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: Artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los “Derechos de los abonados, clientes, y usuarios”; de igual forma incumplió el artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”; artículo 64 numeral 7 referente a las “Reglas aplicables” de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 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 el empadronamiento de abonados y clientes”; artículo 64 del “Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.*
- 3. La Dirección de Asesoría Jurídica, de la ARCOTEL señala que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se*

justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes.

V. RECOMENDACIÓN

*En base a los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, **NEGAR** el recurso de apelación presentado por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante escrito ingresado en esta entidad con el trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de 03 de febrero de 2023.”*

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 147 y 148, números 1 y 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 224 del Código Orgánico Administrativo; y, la Resolución No. 001-001-ARCOTEL-2023 de 25 de enero de 2023, donde el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL:

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento de la solicitud del Recurso Apelación ingresado con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de 03 de febrero de 2023, por parte del Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023, puesto en mi conocimiento el actual expediente administrativo en la presente fecha.

Artículo 2.- ACOGER las recomendaciones del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2023-0054 de 08 de junio de 2023, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- NEGAR el recurso de apelación presentado por parte del Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. mediante trámite ingresado en esta entidad con el documento No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0098-E de 03 de febrero de 2023, en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2.

Artículo 4.- RATIFICAR la resolución No. No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0009 de 20 de enero de 2023, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones;

Artículo 5.- INFORMAR al Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., que en caso de no estar de acuerdo con la presente resolución tiene derecho a impugnar la misma en sede judicial en el término y plazo establecido en la ley competente.

Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de

Telecomunicaciones CNT E.P. a los correos electrónicos, carlos.viterich@cnt.gob.ec, vicente.vela@cnt.gob.ec, ximena.cordero@cnt.gob.ec, angel.alajo@cnt.gob.ec, y daniels.trujillo@gob.ec, y a la dirección física ubicada en la ciudad de Quito, Av. 6 de diciembre y Whymper, Edificio Boheme, Sexto Piso, direcciones señaladas para recibir notificaciones en el escrito de interposición del recurso de apelación.

Artículo 7.- DISPONER que, a través de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a informar a la Coordinación General Jurídica; Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Dirección de Impugnaciones, Dirección de Patrocinio y Coactivas, Dirección Técnica Zonal 2, y Unidad de Registro Público de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL. **Notifíquese y Cúmplase. -**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, de 08 de junio de 2023.

Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	REVISADO POR
Abg. María del Cisne Argudo Landeta SERVIDOR PÚBLICO	Mgs. José Antonio Colorado Lovato DIRECTOR DE IMPUGNACIONES	Ab. Gabriel Mauricio Nieto Andrade COORDINADOR GENERAL JURÍDICO