

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2023-0108**

**ABG. GABRIEL MAURICIO NIETO ANDRADE  
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO  
DELEGADO DEL DIRECTOR EJECUTIVO  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
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 inatinencia, la incongruencia y la incomprensibilidad;
- 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 de la norma *ibídem*, acerca del Recurso Apelación 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, 12 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. (...) 12. Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...) 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; (...)*”. (Énfasis añadido)
- 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 Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0037 de 26 de enero de 2023, se nombra al señor Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, como Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0176 de 20 de marzo de 2023, se nombra al señor Abg. 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 designó al Mgs. José Antonio Colorado Lovato, como Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-0099-E de fecha 03 de febrero de 2023, el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permisionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”, interpone un Recurso de Apelación en contra de la Resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, de 20 de enero de 2023, en virtud de los artículos 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo; y,
- Que,** en atención a lo solicitado por el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permisionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”, se ha procedido admitir a trámite el 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 *ibidem* 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

Página 4 de 41

*demás que determine la ley. (...)*” (Énfasis añadido). En concordancia con los artículos 65, 219 y 224 del Código Orgánico Administrativo; artículos 147 y 148, numerales 1, 12 y 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 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 Acción de Personal No. CADT-2023-0176 de 20 de marzo de 2023, se nombra al señor Abg. Gabriel Mauricio Nieto Andrade como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, siendo competente para conocer y resolver el presente Recurso interpuesto por el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permissionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”.

**I.II. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.-** El presente Recurso de Apelación, fue sustanciado de conformidad con las disposiciones del Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento; y, 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. ANTECEDENTES**

**2.1.** A fojas 1 a 41 del expediente administrativo, consta el Recurso de Apelación interpuesto por el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permissionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023.

**2.2.** A fojas 42 a 50 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0052 de 03 de marzo de 2023, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0176-OF de 03 de marzo de 2023, se admite a trámite el recurso de apelación y se apertura el periodo de prueba por el término de treinta (30) días, se evacúan pruebas.



**2.3.** A foja 51 del expediente administrativo, consta el Oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2023-0138-O de 14 de marzo de 2023, en el que el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permisionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”, solicita se fije una fecha y hora para un audiencia.

**2.4.** A fojas 52 a 58 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0079 de 31 de marzo de 2023, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0323-OF de 31 de marzo de 2023, convoca a audiencia a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, para el día miércoles 05 de abril de 2023, a las 10:00, en las oficinas de ARCOTEL.

**2.5.** A fojas 59 a 70 del expediente administrativo, consta el Acta de Audiencia convocada mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0079 de 31 de marzo de 2023 y la presentación por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.

**2.6.** A fojas 71 a 372 del expediente administrativo, la Coordinación Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-0755-M de 05 de mayo de 2023, da atención a lo solicitado con providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0052 de 03 de marzo de 2023 y remite copias certificadas de todo el expediente de sustanciación que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-010 de 20 de enero de 2023.

**2.7.** A fojas 373 a 380 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, con providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0118 de 18 de mayo de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0562 de 18 de mayo de 2023, se suspende el cómputo de los plazos y términos y se solicita a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remita un informe técnico respecto de los argumentos presentados por el administrado en su escrito ingresado a la Entidad con Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023.

**2.8.** A fojas 381 a 398 del expediente administrativo, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes con memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2558-M de 24 de mayo de 2023 da atención a lo solicitado con No. ARCOTEL-CJDI-2023-0118 de 18 de mayo de 2023.

**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. ARCOTEL-CJDI-2023-0052 de 03 de marzo de 2023, dio inicio a la sustanciación del recurso de apelación

Página 6 de 41

de conformidad con lo dispuesto en los artículos 219, 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo.

En tal virtud, siendo el momento procedimental oportuno, se proceden a analizar los siguientes hechos:

**EL ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO ES LA RESOLUCIÓN ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-010, DE 20 DE ENERO DE 2023, EMITIDO POR LA COORDINACIÓN ZONAL 2, EL CUAL, RESUELVE:**

La Coordinación Zonal 2, mediante Resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-010, de 20 de enero de 2023, resolvió:

**“Artículo. 2.- DETERMINAR**, que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, **es responsable** del hecho determinado en el **Informe Técnico 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, reportado con **memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0372-M** de 15 de febrero de 2022 y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **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 audio y video por suscripción 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 numeral 25 literal h)** 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); y, **artículo 64 del “Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**.

**Artículo 3.- IMPONER** al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP.**, con RUC No. 1768152560001, la sanción económica de **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVENTA Y CUATRO CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 434.094,34)** 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 *Ibídem*.

El pago deberá ser gestionado en la Dirección Financiera de la Coordinación General  
Página 7 de 41

*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 del recurrente:**

(...)

*“Dentro del contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-RPAS-2023-0010, 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.*

*Cabe recalcar que la CNT EP es una empresa pública que maneja recursos públicos, por lo cual es necesario y preciso recaudar estos recursos para las arcas del Estado, para lo cual existe normativa que respalda dichas gestiones de cobro de recursos públicos que me permito citar a continuación:*

*1. Decreto Ejecutivo No. 218 emitido por el Presidente de la República el 14 de enero de 2010, publicado en el Registro Oficial No 122 de 3 de febrero de 2010, mediante el cual se crea la Empresa Pública CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, como persona jurídica de derecho público, con patrimonio propio, dotada de autonomía presupuestaria, financiera, económica, administrativa y de gestión con domicilio principal en Quito, Distrito Metropolitano, provincia de Pichincha.*

***La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., forma parte de la administración pública, la cual desarrolla sus actividades de carácter económico-comercial mediante la prestación de servicios de telecomunicaciones a través de su Título Habilitante, y al ser parte de los recursos públicos conforme a lo previsto en el Art. 3 de la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado, es de carácter obligatoria la recaudación de los valores pendientes de pago:***

#### **2. Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado:**

*“Art. 3.- Recursos Públicos. - Para efecto de esta Ley se entenderán por recursos públicos, todos los bienes, fondos, títulos, acciones, participaciones, activos, rentas, utilidades, excedentes, subvenciones y todos los derechos que pertenecen al Estado y a sus instituciones, sea cual fuere la fuente de la que procedan, inclusive los provenientes de préstamos, donaciones y entregas que, a cualquier otro título realicen*

Página 8 de 41



*a favor del Estado o de sus instituciones, personas naturales o jurídicas u organismos nacionales o internacionales. Los recursos públicos no pierden su calidad de tales al ser administrados por corporaciones, fundaciones, sociedades civiles, compañías mercantiles y otras entidades de derecho privado, cualquiera hubiere sido o fuere su origen, creación o constitución hasta tanto los títulos, acciones, participaciones o derechos que representen ese patrimonio sean transferidos a personas naturales o personas jurídicas de derecho privado, de conformidad con la ley.”*

### **3. Disposición Cuarta General de La Ley de Empresas Públicas:**

*“Las empresas públicas tienen jurisdicción coactiva para la recaudación de los valores adeudados por sus clientes, usuarios o consumidores. La ejercerán de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo”.*

### **4. Artículos 40 y 47 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor:**

*“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.”*

*“Art. 47. Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y **todos los demás recargos adicionales;** (...)*

*Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.*

*Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.”*

(Lo resaltado y subrayado me pertenece) (sic)

**5. El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el artículo 44 menciona:**

*“Art. 44.- A fin de permitir la transparencia en las operaciones de crédito, conforme lo dispone el artículo 47 de la ley, en el recibo de cada pago parcial deberá constar el desglose de la parte que corresponde al capital y aquella que se refiere a intereses, además de todos los recargos adicionales.”*

**6. Las resoluciones No. 165-2015-F y 370-2017-F, emitidas por LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, mismas que en los artículos 8 y 14 respectivamente manifiestan:**

**“ARTÍCULO 8.- Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional a los intereses que se cobre por la gestión de cobranza extrajudicial. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera no se cobrará valor alguno. El cargo se aplicará exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas, por lo tanto, no se podrá cobrar cargo alguno al deudor por el simple hecho de incurrir en mora. Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el contrato de adhesión que el socio/cliente o usuario suscriba con la entidad.”**

**“ARTÍCULO 14.- Los cargos máximos autorizados por servicios financieros y los servicios financieros básicos son los que constan en el anexo que forma parte de esta norma.**

**55. Gestión de cobranza extrajudicial**

(...)

**2) Las entidades deben llevar un registro con fechas y horas que evidencian la gestión de cobranza efectiva realizada. Los registros deben contar con respaldos físicos, digitales u otros que evidencien las gestiones efectivas realizadas.**

(...)

**4) Se prohíbe el cobro por gestiones de cobranza de créditos vencidos que no cuenten con el respaldo de la gestión efectiva realizada.”**

*Como se evidencia en los estamentos jurídicos transcritos, la aplicación de cobro del rubro y/o gestión por cobranza no es ajeno a la naturaleza de la CNT EP, al contrario, está debida y ampliamente justificado legalmente su accionar sobre el cobro del rubro por concepto de gestión de cobranza incurrida por deudores de la CNT EP (para el caso de análisis de cuatro (4) ex – abonados) en base a la legislación ecuatoriana.*

*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-2022-0415-O de fecha 18 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-2022-061, 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 cuatro (4) 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-2022-061 otros casos adicionales a los cuatro (4) casos iniciales, lo cual invalida el proceso en general. Para la pretensión de análisis de otros casos, de todas maneras, se aclaró*

Página 11 de 41

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-2022-061 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 cuatro (4) 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 cuatro (4) 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

Página 12 de 41

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.

De lo mencionado, solo cabe mencionar que la CNT EP desconoce el CRITERIO JURÍDICO No. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021, salvo por el concepto de gestión de cobro que se considera adecuado, ya que en su conjunto el mencionado criterio no resulta vinculante para instaurar y notificar el procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060; constituye entonces un pronunciamiento que no aporta con elementos de juicio y probatorios que desvirtúen los argumentos expuestos por la Corporación desde la actuación previa hasta el presente expediente sancionador.

#### **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-2022-061 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) (sic)

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-2022-0061 resulta ser nulo por pretender imponer una infracción **que no es aplicable, o es inexistente en la normativa de telecomunicaciones** para

Página 13 de 41



*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.*

*Sobre la argumentación jurídica que la ARCOTEL utiliza para sancionar a la CNT EP, se debe indicar que la misma es ilegítima, ya que la Constitución de la República en su artículo 76, numeral 3<sup>1</sup> garantiza el principio de tipicidad, en concordancia al Código Orgánico Administrativo en su artículo 29<sup>2</sup>, mismo que dispone que a cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa, y que las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva.*

*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<sup>3</sup>, 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.”*

*Con este desacato por parte de la Administración, claramente se evidencia que el*

---

<sup>1</sup> 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: (...)

<sup>3</sup> 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. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.

<sup>2</sup> Art. 29.- Principio de tipicidad. Son infracciones administrativas las acciones u omisiones previstas en la ley. A cada infracción administrativa le corresponde una sanción administrativa. Las normas que prevén infracciones y sanciones no son susceptibles de aplicación analógica, tampoco de interpretación extensiva.

<sup>3</sup> “Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras y aplicadas por las autoridades competentes.”

*procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 posee claros vicios de fondo, y por consecuencia resulta ser nulo de pleno derecho por vulnerar garantías del debido proceso y el principio de seguridad jurídica, mismo que mantiene concordancia con lo establecido en el artículo 22 del COA:*

*“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. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro.”*

*De acuerdo al texto citado, la CNT EP no acepta el presunto incumplimiento aseverado y la sanción impuesta por la ARCOTEL, en cuanto a la gestión de cobro que realiza la Corporación (con soporte de terceros) a los ex abonados que no han cancelado los valores por los servicios prestados y contratados, ya que esta gestión no se encuentra relacionada de alguna forma con la presunta infracción, y por consecuencia existe una clara vulneración a lo dispuesto en el Artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, es decir, la ARCOTEL determina una infracción de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en base a análisis erróneos, y además no considera que la **LOT no determina como infracción el rubro de gestión de cobro a los usuarios morosos** y su adecuada comunicación en planilla o facturas, por ende, la sanción impuesta es nula por todo lo mencionado.*

(...)

### **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) (sic)

*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) (sic)

*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***

Página 16 de 41

**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-2023-0010 carece de motivación, conforme a lo siguiente:

**Razonabilidad.** - Conciene a la correcta utilización de reglas y principios constitucionales 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-2022-061 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-2022-061 y sanción impuesta carecen de lógica.

**Compresibilidad.** - Finalmente en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, 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.

La jurisprudencia reiterativa de la Corte Suprema de Justicia, actual Corte Nacional de Justicia por intermedio de sus diversas Salas ha determinado que:

**“UN RAZONAMIENTO SERÁ ARBITRARIO CUANDO CAREZCA DE FUNDAMENTO O BIEN SEA ERRÓNEO”.<sup>4</sup>**

*Por lo expuesto, la motivación constituye un medio para restringir la arbitrariedad; de allí su trascendencia e importancia, que han llevado a elevarlo a rango de exigencia constitucionalmente exigida para garantizar los derechos a la defensa, a la tutela jurídica efectiva, a la **seguridad jurídica y al debido proceso de los administrados**, cuya inobservancia determina la **NULIDAD ABSOLUTA E INSUBSANABLE DE LOS ACTOS PROCESALES Y ADMINISTRATIVOS**.*

*Del contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 no se observa que haya una relación entre las normas invocadas con respecto a la supuesta infracción, puesto que la ARCOTEL ha establecido que se han cobrado servicios no contratados o prestados, lo cual es equivocado, puesto que la gestión de cobranza que realiza la CNT EP se debe a que ciertos clientes morosos no han cumplido con sus obligaciones de cancelar oportunamente por los servicios prestados por parte de la Empresa Pública, por lo tanto, esta falta de razonamiento y lógica para adecuar el hecho con la normativa citada por la ARCOTEL, tampoco guarda realción (sic) alguna, por lo tanto, no existe motivación en el acto administrativo, lo cual consecuentemente desencadena la nulidad del mismo.*

**CONSIDERACIONES TÉCNICAS**

**ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CCDS-2022-019:**

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

1. Caso: Ex cliente FLORES TAMAYO LIGIA XIMENA, con CI 1710994292.

*Mantuvo el servicio de telefonía fija 22553777, en cuyo caso solicitó el retiro voluntario con fecha 07 de octubre de 2019, posterior al proceso de retiro, se generaron las facturas del prorrateo del servicio utilizado previo al retiro, bajo el código virtual 903585037. Adicionalmente, la cliente tuvo el servicio de TV Satelital: 2851827, el cual fue **retirado por falta de pago** con fecha 07 de octubre 2019.*

*Por lo tanto, se identifica que la ex cliente sí había contratado el servicio de telecomunicaciones de DTH y la CNT EP brindó dicho servicio, pero el mismo no habría sido pagado por el ex cliente, quedando demostrado que la CNT EP no ha incurrido en la infracción de: **“5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.”**. La ARCOTEL tiene competencia de regulación sobre servicios de telecomunicaciones, mas no, sobre el control de gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza que en este caso aplicó la CNT EP (con el apoyo de terceros) una vez que el cliente dejó de ser cliente de la CNT EP.*

<sup>4</sup> CORTE NACIONAL DE JUSTICIA, SALA DE LO CIVIL Y MERCANTIL, Juicio No. 660-2011.



*La ARCOTEL se ha limitado a argumentar sobre la presentación de reclamo sin que hasta la presente fecha se haya recibido la prueba documental correspondiente (carga de la prueba le corresponde a la administración) que demuestre que la CNT EP ha procedido en contrario de lo que le permiten la ley.*

*2. Ex cliente ROBER VINICIO PINTA QUITO con C.I. 1709733180:*

*Mantuvo el servicio de telefonía fija 23608059 y el servicio de televisión satelital, los cuales fueron retirados **por falta de pago** con facturas impagas desde el mes de mayo a septiembre de 2019 y octubre de 2019 a febrero de 2020. Posterior al proceso de retiro, a los servicios se les asignaron los códigos virtuales 903663143 y 3378895 respectivamente. Aplica el análisis realizado para el punto 1.*

*3. Ex cliente CRISTOBAL EDUARDO GOMEZ VASQUEZ con CI: 1712966025*

*Mantuvo los servicios de televisión satelital, telefonía fija 23433656 y telefonía móvil 0961475413, los cuales fueron **retirados por falta de pago** con facturas impagas desde el mes de marzo – abril 2020 y septiembre de 2020 a junio de 2021, septiembre de 2020 a junio de 2021 y mayo a septiembre de 2019, servicios a los que se asignó los códigos virtuales 904456879, 904478741 y 6437094 respectivamente. Aplica el análisis realizado para el punto 1.*

*4. Ex cliente CRISTHIAN IVAN LEON POZO con CI: 1719237065:*

*Mantuvo dos (2) servicios de televisión satelital, los cuales se encuentran anulados/cancelados, es decir, el cliente solicitó el retiro de los servicios el 10 de julio de 2017 y 02 de julio de 2020. El cliente posee valores que se encuentran con valores pendientes de pago en instancia extrajudicial por el servicio de telefonía fija 23142392; sin embargo, resulta importante señalar que relación a los servicios de audio y video por suscripción se encuentran retirados (cancelados), de modo que no existen valores pendientes de pago, ni tampoco cargos por gestiones de cobranza.*

*En este sentido, se puede concluir que la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones - DEAC de ARCOTEL y la Función Instructora de la ARCOTEL habrían obtenido sus conclusiones con base a la descripción de los reclamos presentados por los ex clientes, y no con una prueba material en la que se evidencie que en el rubro correspondiente a Gastos de Cobranza o Gestión de Co En este sentido, se puede concluir que la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones - DEAC de ARCOTEL y la Función Instructora de la ARCOTEL habrían obtenido sus conclusiones con base a la descripción de los reclamos presentados por los ex clientes, y no con una prueba material en la que se evidencie que en el rubro correspondiente a Gastos de Cobranza o Gestión de Cobranza, y por lo tanto, de acuerdo a su interpretación inexacta sobre el alcance de la normativa, se haya incurrido en la infracción de **“5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.”**. Es decir, se puede afirmar que el informe emitido por parte del regulador No. IT-CCDS-CT-2022-0019, se basa en meras conclusiones que*

Página 19 de 41

carecerían de sustento documental necesario para determinar que la CNT EP ha incumplido con el artículo 118, letra b, numeral 5, lo cual atenta contra las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República del Ecuador.

### **ERRÓNEO CÁLCULO DE INGRESOS EN EL SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN.**

En la página veinte y tres (23) de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, se cita un fragmente del Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068 de 21 de noviembre de 2022, a través del cual se indica erróneamente el total de ingresos por el servicio de audio y video por suscripción de a CNT EP:

“(…) Al contar con la información económica financiera del 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 y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" **correspondiente al año 2021**, en el cual consta rubro **TOTAL INGRESOS 951.439.644,42** 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 **CUATROCIENTOS TREINTA Y CUATRO MIL NOVENTA Y CUATRO CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 434.094,34)**”.

(Lo resaltado y subrayado fuera del texto original). (sic)

La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP mediante el oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022 remitió a la ARCOTEL (Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes), el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en virtud del cual se reportó al regulador para el servicio de audio y video por suscripción un ingreso de **USD 51'439.644,42**, mas no de USD 951.439.644,42 como lo establece incoherentemente el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068.

Consecuentemente, la multa que se impone a través de lo que sugiere el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068, resulta totalmente equivocada, puesto que el monto de ingresos reportado por la CNT EP para el servicio de audio y video por suscripción es sustancialmente inferior a lo indicado en el mencionado dictamen, lo cual denota una falta a los principios de coordinación, proporcionalidad, responsabilidad, buena fe y consecuentemente evidente transgresión a la motivación que igual manera, como se lo ha explicado anteriormente, puesto que la ARCOTEL ni siquiera se ha dignado en

Página 20 de 41

*verificar la información reportada, sino, más bien lo que ha hecho la Directora Técnica Zonal 2 es transcribir sin análisis alguno, los argumentos del Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068.*

*De acuerdo a lo explicado, y en virtud del grave error cometido por la ARCOTEL, debe declararse la nulidad del acto administrativo y sanción contenida en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, toda vez que la multa fijada proviene información errónea vulnerando el debido proceso que establece la Constitución de la República en su artículo 76.*

### **6.3 MEJORAS ADOPTADAS PARA COMUNICACIÓN A LOS ABONADOS A TRAVÉS DE LAS FACTURAS.**

*Mediante el oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0624-O de 21 de diciembre de 2022, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP informó a la ARCOTEL las mejoras en las facturas adoptadas para una mejor comunicación para los abonados, clientes y usuarios en virtud de la cual se adoptó lo siguiente:*

*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 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, son realizadas con el apoyo de terceros (empresas externas) y de tal manera, dichos rubros una vez recaudados, son trasladados a la empresa externa, por lo que los mismos no constituyen valores o rubros de ingresos para la CNT EP.*

*Ahora bien, en el tercer bloque de la factura de la CNT EP, se ha añadido el siguiente texto: “ESTADO DE CUENTA Y RECAUDACIÓN DE TERCEROS”, con el cual la gestión de cobro y /o cobranza (y su cargo) se visualiza de manera clara con la información que efectúa la CNT EP a los abonados quienes no han cancelado sus obligaciones de pago con la Empresa Pública de los servicios que fueron contratados y brindados.*

*Adicionalmente, otra mejora que efectuó la Corporación, se refleja en el concepto*

“Gestión por Cobranza”, para el cual se añadió la siguiente descripción en la parte inferior de la factura. En concordancia con esta leyenda, en la parte inferior de la factura que emite la CNT EP, se han colocado las siguientes descripciones:

- a. Estado de Cuenta: Describe los cargos a favor y/o a pagar en relación al servicio prestado de mes(es) anterior(es), descritos en el contrato.
- b. Recaudación de Terceros: El Cargo por Cobranza no forma parte de los ingresos de la CNT EP. La empresa encargada de realizar la cobranza emitirá una factura informativa electrónica a los clientes por este valor.
- c. Cargo por Cobranza: Gestión por cobro de valores impagos de facturas (s) anterior (es).

Pese a haber realizado estas mejoras en la facturación para una mejor comunicación a los clientes, la ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 no ha considerado, ni mucho menos ha valorado esta gestión realizada por la CNT EP, 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.

**6.4 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 *ibidem* 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-2022-061 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-2022-061 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-2022-061 de 25 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.*

*La ARCOTEL desde el mes de diciembre de 2022 podría haber incoado algún tipo de actuación previa en contra de los prestadores de servicios de telecomunicaciones; no obstante, previamente a esta fecha no estaba facultada, motivo por el cual determinó una infracción que no guarda relación alguna con el hecho de colocar informativamente en una parte de la factura los rubros correspondientes a gestión de cobro destinados a clientes morosos, que no cumplen con sus obligaciones de pago oportunamente.*

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

No.	DESCRIPCIÓN PRUEBA DOCUMENTAL	CUMPLIMIENTO Art. 220
-----	-------------------------------	-----------------------

Página 23 de 41



ANEXO		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-2022-0268-O	Envío de Formularios de Homologación ingresos, costos y gastos por tipo de servicio de telecomunicaciones y radiodifusión, en los cuales se establece el ingreso anual del servicio de audio y video por suscripción.
3	Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0624-O	Mejoras en la facturación, para un entendimiento más claro al cliente sobre los valores adeudados.
4	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.
5	Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023	Resolución demuestra la falta de motivación y análisis por parte de la Zonal 2
6	Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021	Criterio que no guarda coherencia a la realidad de la Empresa Pública, toda vez que no considera aspectos financieros y tributarios que permite efectuar la gestión de cobranza.

(...)

#### **ATENUANTES. –**

##### **Cumplimiento Atenuante No. 1.**

- La CNT EP durante los nueve meses anteriores al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-00061, no ha sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto, por lo cual se cumple con esta atenuante a favor.

##### **Cumplimiento Atenuante No. 2.**

▪ 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 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 recaude valores impagos resultantes del incumplimiento e irresponsabilidad de clientes morosos, lo cual lleva consigo bajo el sustento de normativa vigente la imposición de intereses por mora y cargos por cobranza.

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.

Finalmente, la ARCOTEL ha considerado ni tomando en cuenta las facultades que concede 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.

La atenuante debió ser 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.

### **Cumplimiento Atenuante No. 3.**

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.

### **Cumplimiento Atenuante No. 4.**

*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. La atenuante debe ser considerada a favor de la CNT EP por inexistencia de falta.*

*De los atenuantes establecidos en el artículo 130 de la LOT, la CNT EP reitera que no existe tipificación de la presunta infracción por la que se le acusa, ya que el rubro de gestión de cobro es legítimo en cuanto a la normativa tributaria, monetaria y financiera; en función a lo mencionado está característica de aplicarse atenuantes no corresponde al presente caso, por cuanto no se encuentra tipificado en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones cómo infracción administrativa el rubro de gestión de cobro.*

#### **AGRAVANTES. –**

*Con relación a las agravantes, la CNT EP está de acuerdo con lo expuesto en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, es decir, no existen elementos agravantes en contra de la Empresa Pública.*

#### **DÉCIMO: CONCLUSIONES. –**

*- 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 hace referencia a la recuperación de recurso (sic) públicos adeudados por los clientes que en su momento sí contrataron el servicio de telecomunicaciones (Servicio de Audio y Video por Suscripción), 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 Directora Técnica 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, falta de motivación 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 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.*

*- La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP mediante el oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022 remitió a la ARCOTEL (Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes), el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en virtud del cual se reportó al regulador para el servicio de audio y video por suscripción un ingreso de USD 51'439.644,42, mas no de USD 951'439.644,42 como lo establece incoherentemente el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068, lo cual consecuentemente genera la nulidad del acto administrativo contenido en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010.*

*- La ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 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.*

*- 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, reciente se cumple 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*

Página 27 de 41

*excluye a rubros por gestión de cobro u otros.*

**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-2022-061, 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-2023-0010, 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.*
- Se declare la nulidad y archivo de la sanción impuesto en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, puesto que carece de motivación al imponer una sanción desproporcional, alejada absolutamente de los ingresos reportados por la CNT EP en el servicio de audio y video por suscripción en el año 2021, lo cual revela la falta de análisis por parte de la ARCOTEL con relación a los argumentos presentados por la Empresa Pública.*
- La ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 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-2022-061, y erradamente acusar de una infracción que guarda coherencia con los hechos en análisis, por lo cual la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 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.*

Página 28 de 41



*ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 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 establece “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.”.*

## **ANÁLISIS**

La Constitución de la República del Ecuador, en su artículo 76 determina en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso.

En el artículo 82 de la Constitución, se describe el derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.

La norma suprema en el artículo 83 señala los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, el numeral 1 dispone que se debe acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, manda 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 425 de la Carta Magna manda el orden jerárquico de aplicación de las normas, en concordancia con lo dispuesto en el artículo 14 del Código Orgánico Administrativo, referente al principio de juridicidad el cual 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 Constitución de la República del Ecuador en los artículos 261 y 313, manda que el Estado central tendrá competencias exclusivas y el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, entre los cuales se encuentra el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, es la entidad competente encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión en todo el territorio

Página 29 de 41

nacional, según lo señalado en el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

La Tercera Sala del Ex Tribunal Constitucional en Resolución 055-99-RAS-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 Corte Constitucional del Ecuador en Sentencia No. 030-15-SEP-CC Caso No. 0849-13-EP de 04 de febrero de 2015 dice:

*“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.”*

#### **El Código Orgánico Administrativo, dispone:**

*“Art. 22.- **Principios de seguridad jurídica y confianza legítima.** Las administraciones públicas actuará (sic) 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. La aplicación del principio de confianza legítima no impide que las administraciones puedan cambiar, de forma motivada, la política o el criterio que emplearán en el futuro.*

*Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada.”:*

*“Art. 33.- **Debido procedimiento administrativo.** Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico.”*

*“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*

Página 30 de 41

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.”:

**La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, establece:**

**“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.”**

**“Art. 47. Sistemas de Crédito.- Cuando el consumidor adquiera determinados bienes o servicios mediante sistemas de crédito, el proveedor estará obligado a informarle en forma previa, clara y precisa: 1. El precio al contado del bien o servicio materia de la transacción; 2. El monto total correspondiente a intereses, la tasa a la que serán calculados; así como la tasa de interés moratoria y todos los demás recargos adicionales; (...)**

**Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial se aplicarán a los créditos que se encuentren vencidos, que generen intereses de mora y que aún no se encuentren en proceso judicial de recuperación de cartera. Este cargo será el único rubro adicional que se cobre. En el caso de la gestión preventiva de recuperación de cartera realizada antes de la fecha de vencimiento no se cobrará valor alguno.**

Los cargos por el servicio financiero de cobranza extrajudicial, incluida la forma para determinarlos y los conceptos empleados para su liquidación, deberán constar en el respectivo contrato que el cliente suscriba con la entidad financiera **y se aplicarán exclusivamente cuando se hayan realizado gestiones de cobro, debidamente documentadas.** (Énfasis añadido)

**El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, en el artículo 44 menciona:**

**“Art. 44.- A fin de permitir la transparencia en las operaciones de crédito, conforme lo dispone el artículo 47 de la ley, en el recibo de cada pago parcial deberá constar el desglose de la parte que corresponde al capital y aquella que se refiere a intereses, además de todos los recargos adicionales.”**

**La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 64 y 118 señala:**

(...)

*“Art. 64. 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 incorporación valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.**” (Énfasis añadido)

*“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: (...)*

4. Cobrar tarifas superiores a las pactadas con el usuario.

**El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:**

*“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. (Énfasis añadido)*

En mérito de lo expuesto, se ha demostrado que la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0010 de 20 de enero de 2023, se dictó observando el contenido de la normativa vigente y como consecuencia no se vulnera el derecho al debido proceso en la garantía de la motivación.

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 cliente, y del empoderamiento 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*

Página 32 de 41

debido a las siguientes causas:

a) *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. (Énfasis añadido)*

(...)

*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.”*

Mediante Oficio No. ARCOTEL-CTRP-2019-0649-OF de 08 de noviembre de 2019, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, inscribió en el Registro Público de Telecomunicaciones en el tomo 92, foja 9209, acta 1, página 197, de 08 de noviembre de 2019, el Modelo de Contrato de Adhesión aprobado de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones, CNT EP, para prestar servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio de Audio y Video por Suscripción, Servicio de Acceso a Internet, Servicio de Valor Agregado, Servicio Portador.

La Clausula Sexta del Contrato de Adhesión de Servicios CNT EP, señala:

(...)

*“En caso de mora, el abonado o suscriptor, se compromete expresamente a cancelar el valor total adeudado más el interés por mora calculado con las tasas vigentes y establecidas para CNT EP, de acuerdo a la fecha en que debió efectuarse el pago,*

Página 33 de 41



*calculados desde el día siguiente de la fecha máxima de pago constante en la factura, hasta el día efectivo de pago del valor adeudado, así como también, **los cargos de cobranza generados por la CNT EP** conforme correspondan y aquellos que se justifiquen conforme a la normativa vigente. (Énfasis añadido)*

## **El contrato como fuente de obligaciones y el pacta sunt servanda**

Desde el punto de vista etimológico, la palabra contrato proviene del latín contractus, lo que en la misma lengua como participio significa contrahere (lo contraído); por consiguiente, el contrato –recurriendo a la literalidad de su significado desemboca en una situación que debe de dar origen a un “viculum iuris” el cual es dotado de caracteres especiales para que en última ratio se constituya como una obligación.

En el Código Civil Ecuatoriano el contrato se encuentra establecido como una de las cinco fuentes de las obligaciones las cuales están contenidas en el artículo 1453. El artículo en mención indica que las obligaciones nacen del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones, a más de las obligaciones provenientes del cuasicontrato, el delito, el cuasi delito y la ley.

Acerca de la definición de contrato el Código espeta en el Libro IV artículo 1454, lo siguiente: *“Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa. Cada parte puede ser una o muchas personas.”*<sup>5</sup>

Acerca de la obligatoriedad de los contratos, rige el principio Pacta Sunt Servanda, el cual consagra que “lo pactado obliga”, es decir que los sujetos se encuentran en la libertad de darse sus propias reglas de conducta, dentro de los límites que determina la ley, para que finalmente dichos presupuestos a ser efectuados descansen en la confianza de ser cumplidos conforme a lo pactado por las partes.

Este principio se constituye como un pilar de nuestro derecho, debido a que todo el aparato jurídico se encuentra construido sobre la base del poder de la voluntad, para que de esta manera y como ya se mencionó, los sujetos guarden cierta libertad de establecer sus normas de conducta, con la garantía de que se cumplirá lo pactado; a más de conservar la salvedad de que si no ocurre lo consentido, será la coerción ejercida por el Estado quien imponga la ejecución forzada de la conducta convenida.

La obligatoriedad del cumplimiento de la prestación ocurre como consecuencia de la auto imposición de las partes, es decir que el cumplimiento de lo obligado radica en la intangibilidad del consentimiento. Consecuentemente, el postulado de esta tesis trata de demostrar que la obligatoriedad o cumplimiento de la obligación, constituye una autolimitación a la libertad individual de las partes.

---

<sup>5</sup> El artículo citado contiene un equívoco al equiparar contrato con convención, debido a que –como establece la doctrina- son conceptual y prácticamente diferentes, ya que la convención debe ser entendida como el género y el contrato como una especie de convención; para lo cual la convención sería un acuerdo real entre partes que crea, modifica y extingue derechos y obligaciones, y el contrato aquel que se limita a crear derechos y obligaciones.

Lo que se colige, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, le asiste todo el derecho a realizar gestiones de cobro a los abonados/clientes/usuarios que no han cancelado sus respectivos valores puntualmente, pero dichos valores no pueden incluidos en la misma factura de servicios de telecomunicaciones contratado por el abonado o cliente.

Los exclientes de CNT EP, mantuvieron contratos con la operadora por servicios de telecomunicaciones mismos que fueron suspendidos por falta de pago.

El prestador del servicio de Audio y Video por Suscripción, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, al establecer en sus facturas el rubro denominado **"Gestión de Cobranza"**, estaría omitiendo lo establecido en el artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones respecto al contenido que debe tener la facturación, esto es 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.

Los valores de cargo de gestión de cobranza, por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no pueden ser aplicados o trasladados a las facturas de los clientes o ex clientes, 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 transgredan contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

Con **Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021**, la Dirección de Asesoría Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dice:

"(...)

*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 Reformativa 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.”.*

Por otro lado, la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, en su escrito ingresado con número ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023 menciona:

*“La Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP mediante el oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0268-O de 30 de mayo de 2022 remitió a la ARCOTEL (Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes), el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión, en virtud del cual se reportó al regulador para el servicio de audio y video por suscripción un ingreso de **USD 51'439.644,42**, mas no de USD 951.439.644,42 como lo establece incoherentemente el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-068.”.*

Sobre este particular la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos

Habilitantes de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2558-M de 24 de mayo de 2023, indica:

*“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.***

*Para constancia de lo expuesto se adjunta, Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión del año 2021 en formato Excel y en PDF, mismo que fue ingresado a esta Agencia con documento Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-0006-E.”. (Énfasis añadido)*

Con este antecedente, de conformidad de la prueba aportada por la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP en su escrito de interposición de recurso de apelación ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023. Además, conforme se verifica y con prueba del memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2558-M de 24 de mayo de 2023 y 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** y no de **USD. 951.439.644.42** como lo estableció la Resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023.

El referido informe jurídico elaborado por la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, signado con el número ARCOTEL-CJDI-2023-0053 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,*

Página 38 de 41



1. La Resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010, de 20 de enero de 2023 se verifica y comprueba conforme el memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-2558-M de 24 de mayo de 2023, y, 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** y no de **USD. 951.439.644.42**.
2. El Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción 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 audio y video por suscripción 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 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 numeral 25 literal h) 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); y artículo 64 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

## V. RECOMENDACIÓN

Con base en los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda al Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de ARCOTEL, en uso de sus atribuciones legales **ACEPTAR** parcialmente el recurso de apelación presentado por el señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, permisionario del sistema de Audio y Video por Suscripción, bajo la modalidad de televisión codificada satelital, denominado “CNT TV”, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023 y declarar la **NULIDAD PARCIALMENTE** de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023.

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numeral 1.3.1.2, acápite II y III, numerales 2 y 11 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL; y, artículo 32 literales b) y d) de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, el suscrito Coordinador General Jurídico en calidad de delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL:

## RESUELVE:

**Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento del recurso de apelación signado con el trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023, el CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP interpone un Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, puesto en mi conocimiento el actual expediente administrativo en la presente fecha.

**Artículo 2.- ACOGER** el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2023-0053 de 08 de junio de 2023, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- ACEPTAR PARCIALMENTE** el Recurso de Apelación signado con el trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0099-E de 03 de febrero de 2023, el CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023.

**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.

**Artículo 5.- NOTIFICAR** con el contenido de este acto administrativo señor CARLOS ALBERTO VITERI CHÁVEZ, Gerente de Regulación y delegado de la Gerencia General de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en las oficinas de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP., ubicadas en la ciudad de Quito, Av. 6 de diciembre y Whympner, Edificio Boheme, Sexto Piso y en los siguientes correos electrónicos: carlos.viterich@cnt.gob.ec; vicente.vela@cnt.gob.ec; Ximena.cordero@cnt.gob.ec; angel.alajo@cnt.gob.ec; daniels.trujillo@gob.ec; dirección señalada por el peticionario para recibir notificaciones, de conformidad con el artículo 164 del Código Orgánico Administrativo., a través de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL.

**Artículo 6.- INFORMAR** por medio de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones a la Coordinación General Jurídica; Coordinación Técnica de Regulación; Coordinación General

Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Control; Coordinación Técnica Zonal 2, Dirección de Impugnaciones y Unidad de Registro Público de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, para los fines pertinentes.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** - Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los ocho (08) días del mes de junio de 2023.

Abg. Gabriel Mauricio Nieto Andrade  
**COORDINADOR GENERAL JURÍDICO**  
**DELEGADO DEL DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**  
**ARCOTEL**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Abg. Raisa Natalia Vaca Villamar <b>SERVIDORA PÚBLICA</b>	Mgs. José Antonio Colorado Lovato <b>DIRECTOR DE IMPUGNACIONES</b>