

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2024-0014
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

MGS. KARLA ELIZABETH MONCAYO ROLDÁN
COORDINADORA GENERAL JURÍDICA (E)
DELEGADA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA – ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- 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 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 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 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 l 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 del Código Orgánico Administrativo, respecto de la oportunidad señala: *“El término para la interposición del recurso de apelación es de diez días contados a partir de la notificación del acto administrativo, objeto de la apelación”;*
- Que,** el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto de la creación y naturaleza de la ARCOTEL menciona: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”;*
- Que,** el artículo 147 de la norma *ibídem* sobre las competencias de la Directora Ejecutiva (E) de la ARCOTEL, indica: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio. Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción (...)”;*
- Que,** el artículo 148, números 1 y 16 de la norma *ibídem*, respecto de las atribuciones de la Directora Ejecutiva (E) de la ARCOTEL indican: *“Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia (...) 16. Ejercer las demás*

competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...)”;

- Que,** la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022 y su reforma Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, 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.**”
- Que,** mediante Resolución Nro. 01-03SE-ARCOTEL-2023 de 14 de noviembre de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, Directora Ejecutiva (E) de ARCOTEL;
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0838 de 15 de noviembre de 2023, se designó a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, Directora Ejecutiva (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0832 de 14 de noviembre de 2023, se designó al Abg. Karla Elizabeth Moncayo Roldan como Coordinadora General Jurídica (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante acción de personal No. CADT-2024-0010 de 04 de enero de 2024, se nombró a la Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira como Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., interpone un Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023.
- Que,** en atención a lo solicitado por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., se ha procedido a dar trámite al Recurso de Apelación, bajo el siguiente procedimiento y análisis:

I. COMPETENCIA Y VALIDEZ PROCEDIMENTAL

- I.I. COMPETENCIA.** - El artículo 261, número 10 de la Constitución del Ecuador consagra: “(...) *El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.*” El artículo 313 de la norma *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 demás que determine la ley. (...)” (Negrita fuera del texto original). En concordancia con los artículos 65, 219 del Código Orgánico Administrativo; y, artículo 32 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022 y su reforma Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023; le corresponde a la Coordinadora General Jurídica (E) delegada de la Directora Ejecutiva (E) máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, efectuar el recurso de apelación de actos administrativos; por consiguiente, mediante Resolución No. 001-001-ARCOTEL-2023 de 25 de enero de 2023; le corresponde a la Coordinadora General Jurídica (E), delegada de la Directora Ejecutiva (E) máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, siendo competente para conocer y resolver el presente Recurso de Apelación interpuesto por el señor Ing. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.*

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

II. ANTECEDENTES

2.1 A fojas 01 a 53 del expediente administrativo, consta que el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante escrito ingresado en esta entidad con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, presenta un Recurso de Apelación en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029-E de 30 de agosto de 2023.

2.2 A fojas 54 a 60 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0231 de 26 de septiembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1050-OF de 27 de septiembre de 2023, se admite a trámite el recurso de apelación de conformidad con los artículos 219, 220 y 221 del Código Orgánico Administrativo; se dio apertura al periodo de prueba por el término de treinta días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la providencia, se incorporó la prueba documental anunciada por el

recurrente y se solicitó todo el expediente de sustanciación que concluyó con la emisión de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de fecha 30 de agosto de 2023.

2.4 A fojas 61 a 445 del expediente administrativo con memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1573-M de fecha 04 de octubre de 2023, la Dirección Técnica Zonal 2 remite respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0231 del Recurso de Apelación, interpuesto por CNT (ARCOTEL-CJDI-2023-0675-M)

2.5 A fojas 446 a 448 del expediente administrativo con oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0557-O de fecha 20 de octubre de 2023, el recurrente ingresa un trámite en donde señala: "... la Dirección Financiera de la ARCOTEL lo que establece el artículo 17 del Código Orgánico Administrativo sobre el principio de buena fe, en virtud del cual se determina la presunción que los funcionarios de la Administración Pública deben mantener el acatamiento de la normativa legal, garantizándose el derecho a la defensa y debido proceso en general; en este caso por cuanto se estaría exigiendo el cumplimiento de un procedimiento que no ha concluido dentro del ámbito administrativo."

2.6 A fojas 449 a 454 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0276 de 20 de noviembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1226-OF de 21 de noviembre de 2023, se amplía plazo para resolver conforme al artículo 204 del Código Orgánico Administrativo, por dos meses.

III. ANÁLISIS FÁCTICO. - 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-2023-0231 de 26 de septiembre de 2023, dio inicio al Recurso de Apelación de conformidad con lo dispuesto en los artículos 219 y 220 del Código Orgánico Administrativo. En tal virtud, se proceden a analizar los siguientes hechos:

El acto administrativo impugnado al cual se planteó el recurso de apelación es la resolución Nro. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0029 de 30 de agosto de 2023, donde se resolvió:

"(...)

Artículo 2.- DETERMINAR que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP es responsable del hecho determinado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 aprobado el 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de segunda clase tipificada en el artículo 118, letra b, numeral 5, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es porque "el rubro denominado "Gestión de Cobranza", no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción. "

Artículo 3.-IMPONER a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con RUC No. 1768152560001, la sanción económica de VEINTE Y TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD \$ 23.469,34) conforme lo establecido en el numeral 2) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para lo cual se ha considerado además una de las cuatro atenuantes conforme lo dispuesto en el numeral

1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida en el artículo 131 Ibídem, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. FI-CZ02-D-2023-023 de 10 de agosto de 2023...

Respecto del recurrente, los argumentos de la compañía Servicios de Telecomunicaciones Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P.:

“(...)

SÉPTIMO: FUNDAMENTOS FÁCTICOS Y DE DERECHO:

CONSIDERACIONES JURÍDICAS:

ANÁLISIS DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029:

Dentro del contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029, no se observa que la ARCOTEL haya analizado los argumentos expuestos por parte de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, a través de los cuales se desvirtúa absolutamente el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador, puesto que la Empresa Pública lo único que ha realizado es el cobro de valores que no han sido cancelados oportunamente por parte de clientes morosos.

(...)

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

En lo principal, se hace notar que la ARCOTEL controla y regula exclusivamente los servicios de TELECOMUNICACIONES, por lo tanto, la gestión de cobranza que realiza la CNT EP es, otro proceso que nace como consecuencia de la falta de pago de los servicios e incumplimiento de las obligaciones de los abonados o suscriptores morosos, además que como se ha indicado, tiene su sustento legal debidamente justificado.

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

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

- 1. ¿Es válida la práctica utilizada por la CNT EP, para la inclusión del rubro denominado “¿Cargo por Cobranza”, como parte de los valores que se incluyen en las facturas por la prestación de los servicios?*
- 2. En caso de que se considere que CNT no puede cobrar valores por el rubro “GESTIÓN POR COBRANZA”, ¿Se debería disponer que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP, devuelva a sus usuarios/clientes/abonados los valores cobrados por este rubro?*
- 3. En caso de que se considere que CNT debe devolver a sus usuarios/clientes/abonados los valores cobrados por el rubro “GESTIÓN POR COBRANZA”. ¿Desde qué fechas se debe disponer la devolución de estos valores?”*

Sobre las consultas mencionadas, la CNT EP mediante oficio No. CNTEP-GNARI-RG-2022-0434-O de fecha 30 de agosto de 2022 emitió sus respuestas hacia la ARCOTEL. No obstante, para fines de la expedición del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061, 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 cinco (5) ex clientes (cobranza extrajudicial) por razón de que no han cancelado sus obligaciones contractuales por los servicios que SÍ fueron contratado y SÍ fueron prestados en su momento por la ARCOTEL, pero que no fueron cancelados por los usuarios una vez que dejaron de ser clientes de la CNT EP. De ninguna manera aplica una intencionalidad de devolución de valores causados por gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza.*
- La ARCOTEL había presentado dentro del proceso de Actuación previa al Inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 otros casos adicionales a los cinco (5) casos iniciales, lo cual invalida el proceso en general. Para la pretensión de análisis de otros casos, de todas maneras, se aclaró de igual manera a la ARCOTEL que la CNT EP aplica el mecanismo informativo en facturas para notificar a los abonados sus pagos y deudas, en donde se especifica los servicios prestados, deudas por mora y gestión de cobro (para clientes actuales – cobranza temprana) y demás conceptos, de tal forma que se evidencia un desglose dinámico y adecuado para mayor entendimiento a los clientes y en amparado de la debida comunicación que se establece en normativa legal. De ello, la presunta infracción establecida en el procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-060 no se relaciona ni con emisión de la factura, ni con su contenido que como se ha demostrado, por contrario al criterio de la ARCOTEL, se realiza de manera adecuada y con el sustento legal pertinente, por lo que, se reitera en que el acto de inicio no posee sustentos jurídicos para pretender sancionar a la CNT EP.*
- La Cláusula Cuarta (Contrato de Adhesión 2009) y la Cláusula Sexta (Contrato de Adhesión 2019) que fueron autorizados por la ARCOTEL permiten realizar el cobro por mora a los abonados-clientes/usuarios que no cumplen con las disposiciones contractuales. El cobro por mora incurrido por los usuarios es gestionado por la CNT EP con el soporte de terceros, lo cual se encuentra debidamente amparado por normativa legal de carácter financiero y tributario.*

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 cinco (5) ex clientes SÍ fueron contratados y SÍ fueron prestados por la CNT EP, de tal manera que al no ser pagados los mismos (NO PUDIERON SER COBRADOS POR FALTA DE PAGO DE LOS EX CLIENTES), se recurrió a las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza por servicios (de telecomunicaciones como Servicio de Telefonía Fija en este caso) no pagados a la CNT EP. Gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza que, de igual manera, cuyo rubro en amparo de la normativa legal es debidamente informada a los usuarios en las correspondientes facturas o planillas.

A su vez, las gestiones de cobro no constituyen de ninguna manera valores o tarifas de los servicios de telecomunicaciones, su concepto es diferente y aplica por recuperación de valores públicos adeudados (en este caso de servicios de telecomunicaciones no pagados); así también, dichos valores son debidamente informados a los usuarios que han incurrido y mora y no cancelan sus valores adeudados, como ocurre en el presente caso, cuando los cinco (4) ex clientes han dejado de ser clientes de la CNT EP.

(...)

ERRADA TIPIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN:

Partiendo de la presunta infracción por la cual la ARCOTEL notificó el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 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.** (...).”

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 criterio jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021, con lo que considera que la CNT EP presuntamente habría incurrido el artículo 118, letra b, numeral 5.

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

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

(...)

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

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

(...)

VIOLACIÓN DEL PRINCIPIO CONSTITUCIONAL DE LA MOTIVACIÓN DE LOS ACTOS.

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

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

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

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

(Lo subrayado me pertenece) (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 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-2023-0029 carece de motivación, conforme a lo siguiente:

Razonabilidad. - Concierno 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-2023-0029, se citan varios artículos del ordenamiento jurídico e informes, sin realizar un análisis de los mismos con relación al hecho investigado, puesto que la ARCOTEL confunde el cobro de valores no cancelados oportunamente por los clientes, con cobro de servicios no contratados o no prestados, lo cual es totalmente errado, lo cual consecuentemente carece de comprensibilidad.

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

(...)

CONSIDERACIONES TÉCNICAS

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

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 abonado, 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.

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 abonados, 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 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.

Mediante la Resolución No. ARCOTEL-2023-0108 de 08 de junio de 2023, el Delegado del Director Ejecutivo de la ARCOTEL resolvió el recurso de apelación presentado por

parte de la CNT EP, toda vez que se evidenció que a más de existir el error en la tipificación para la sanción, predominaba un error en el cálculo del monto de ingresos percibidos por la CNT EP dentro del servicio de audio y video por suscripción. Por lo que en este sentido, se revolió en los siguientes términos:

“(…)

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.

Evidenciado el error dentro de los cálculos de la ARCOTEL y conforme lo indicado previamente, la Directora Técnica Zonal 2 emite una nueva resolución en la que se vuelva a sancionar con un monto determinado, como se ha explicado anteriormente, sin analizar las pruebas de descargo y argumentos de la CNT EP.

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 y Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 no se 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.

Estas mejoras en los documentos de facturación son equivalentes a una subsanación a la observación de la ARCOTEL, misma que no guarda relación alguna con el cobro de servicios no contratados, empero, lo único que ha hecho la CNT EP es precautelar los recursos públicos a través del cobro de valores por servicios prestados, los cuales no fueron pagados oportunamente por abonados o suscriptores morosos.

(...)

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

No. ANEXO	DESCRIPCIÓN PRUEBA DOCUMENTAL	CUMPLIMIENTO Art. 220 numeral 3 del Código Orgánico Administrativo
1	El presente escrito.	Alegatos mediante el cual se demuestra que la CNT EP no ha incumplido ninguna normativa regulatoria y ha actuado conforme a derecho le corresponde. Análisis del contenido de la Resolución emitida por la ARCOTEL.
2	INFORME AL RECURSO DE APELACIÓN DE LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 - RUBRO POR GESTIÓN DE COBRO EN FACTURAS DE CNT EP Documento adjunto.	
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-2023-0029 de 30 de agosto 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.

NOVENO: 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 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 ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 no ha considerado, ni mucho menos ha valorado las mejoras e implementaciones en la documentación de facturación realizadas por la CNT EP, para obtener una superior 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 excluye a rubros por gestión de cobro u otros.*
- *La Empresa Pública ha implementado un documento denominado "Estado de Cuenta", en virtud del cual se informa al abonado o cliente el rubro de gestión de cobranza y los valores provenientes del mencionado rubro. El documento denominado "Estado de Cuenta" se tiene previsto que entre en producción desde finales del mes de noviembre de 2023.*

- *Se alega la nulidad del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022 y la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029, toda vez que estos actos contienen errores de derecho que atentan contra principios constitucionales relativos al debido proceso y por lo tanto, se solicita el archivo del proceso.*

(...)

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-2023-0029, 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 para las atenuantes 2, 3 y 4.*
- *La ARCOTEL en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 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-2023-0029 debe ser declarada nula y archivada.*
- *De conformidad con lo que dispone los artículos 218 y 260 del Código Orgánico Administrativo, la obligación señalada en el numeral 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 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.”*

IV. ANALISIS JURÍDICO

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

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

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 22 sobre derechos de los abonados, clientes y usuarios indica en su numeral 8: *“A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.”*

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

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

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

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

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

El Informe No. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, indica:

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

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

Nº	NOMBRES	CIUDAD	CONTACTO	TICKET
1	LIGIA XIMENA FLORES TAMAYO	Quito	0999745215/lxft2017@gmail.com	TICKET #AT-2021-009761
2	ROBER VINICIO PINTA QUITO	Quito	0998220362/roberviniopinta1970@gmail.com	TICKET #AT-2021-010742
3	CRISTOBAL GOMEZ	Quito	0992655106/edubusines@gmail.com	TICKET #AT-2021-011200
4	CHRISTIAN LEÓN	Quito	23142392/christianlp_85@hotmail.com	TICKET #AT-2021-011612

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

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

De conformidad con el detalle de reclamos remitidos por parte de la DEAC, se validó que los 4 reclamos hacen referencia a la temática de aplicación del rubro denominado "Costos de Cobranzas" y/o "Gestión de Cobranza", que la operadora CNT EP está cobrando a sus abonados/clientes y usuarios en el servicio de Audio y Video por Suscripción.

A continuación, se muestra el detalle de cada reclamo ingresado en la ARCOTEL:

Nº	NOMBRES	ESTADO DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPUESTA CNT
1	LIGIA XIMENA FLORES TAMAYO	CERRADO	NO ESTOY DE ACUERDO CON LA RESPUESTA EMITIDA AL RECLAMO AT-2021-008104, EN CUAL SEÑALAN QUE ADEUDO, UN VALOR DE \$96.00 DE LOS CUALES CORRESPONDE \$56.00 POR RETIRO DEFINITIVO DE TELEFONIA. SOLICITO SE TOMEN EN CONSIDERACION QUE NINGUNA OPERADORA DEBE COBRAR VALOR ALGUNO COMO PENALIDAD POR RETIRO ANTICIPADO. ADICIONALMENTE INDICO QUE LOS SERVICIOS ENPAQUETADOS QUE TUVE FUERON POR MAS DE UN AÑO Y MEDIO, COMO PARA QUE PRETENDAN COBRAR UN VALOR TAN ALTO; NECESITO SE REVISE ESE VALOR Y SOLO SE COBRE LO JUSTO ES DECIR EL PROPORCIONAL Y SIN INTERES ALGUNO YA QUE INGRESE MI PEDIDO DE FINALIZACIÓN DE MANERA OPORTUNA.	La cliente FLORES TAMAYO LIGIA XIMENA, con C.I. 1710964292, mantiene los siguientes valores AL 26 de mayo de 2021, pendientes de pago en instancia extrajudicial, valores que irán variando dependiendo de la fecha efecto va de pago... COSTOS DE COBRANZA 16.58
2	ROBER VINICIO PINTA QUITO	CERRADO	Rober Vinicio Pinta Quito con C.I. 1709733180 pongo en siguiente reclamo en contra de la operadora CNT, ya que en el mes de agosto de 2019 me acerque a la agencia de CNT del edificio el Doral a entregar los equipos donde me informaron que el informe del resultado de los equipos serían en 15 días, por lo indicado anteriormente solicito por medio de ARCOTEL que se justifique por qué no enviaron el informe en el tiempo indicado de lo contrario se revise los valores facturados y se cobre los valores reales por los servicios prestados y procedan a enviarme a coactivas incluyendo el valor de los equipos que fueron devueltos oportunamente. Y no estoy de acuerdo que se me cobre los intereses por coactiva ya que por error del personal técnico no enviaron el informe a tiempo y perjudicándome mi situación económica.	Cuenta de cobro N° 601228502 fecha máxima de pago 18-05-2019 concepto: LINEA TELEFONICA, PRODUCTO TV, CARGO POR COBRANZA USD \$ 29.86 periodo de facturación MES 04-2019 Cuenta de cobro N° 605206769 fecha máxima de pago 18-06-2019 concepto: LINEA TELEFONICA, PRODUCTO TV Y CARGO POR COBRANZA USD \$ 31.54 periodo de facturación MES 05-2019
1	CRISTOBAL GOMEZ	CERRADO	SOLICITO QUE CNT, REVERSE LOS VALORES QUE SEGÚN ELLOS ADEUDO EN RAZÓN, DE QUE EN MARZO DE 2020 ME SUSPENDIERO EL SERVICIO DE TV POR CABLE, EN ABRIL DEL MISMO AÑO LLAME AL CALL CENTER PARA REALIZAR LA SUSPENCIÓN DEFINITIVA DEL SERVICIO; Y ME INDICARON QUE DEBO ACERCAME A UNA DE LAS AGENCIAS A ENTREGAR LOS EQUIPOS, LO CUAL EN ESE MOMENTO ERA ILÓGICO YA QUE NOS ENCONTRABAMOS EN CONFINAMIENTO OBLIGATORIO. EN JULIO DE 2020, ME ACERQUE A LA AGENCIA A CNT, PARA HACER LA DEVOLUCIÓN DEL EQUIPO, SI EMBARGO ME INDICARON QUE YA TENIA UNA DEUDA PENDIENTE DE	Cuenta de cobro N° 640545764 fecha máxima de pago 04-04-2020 concepto: PRODUCTO TV y CARGO POR COBRANZA USD \$ 23.65

N°	NOMBRES	ESTADO DEL RECLAMO	DESCRIPCIÓN DEL RECLAMO	RESPUESTA CNT
			PAGO DE UN APROXIMADO DE \$ 200, LO CUAL NO TIENE SENTIDO YA QUE DESDE MARZO 2020 ESTA SUSPENDIDO POR FALTA DE PAGO EL SERVICIO.	
2	CHRISTIAN LEON	CERRADO	Buenos tardes señores Arcotel el motivo de la presente es para darle a conocer acerca de un reclamo, mi persona terminó el contrato de los servicios empaquetados que me prestaba la empresa CNT hace aproximadamente un año de mi parte solicite terminar definitivamente el contrato con dicha empresa por el motivo de la pandemia por medio del call center pero no me quisieron ayudar y se acumuló las facturas de los servicios y ni siquiera los ocupe por tres meses en mi lugar de trabajo, estábamos suspendidas las licencias de funcionamiento por el confinamiento obligatorio, cuando regresamos a las actividades normales me acerque a solucionar personalmente a una agencia CNT y realice un convenio de pago de las facturas impagas y realice la devolución de equipos y termine el contrato de servicios empaquetados y cancele todo la deuda y con la novedad de que recibí un correo electrónico de cobranzas extrajudicial previo al proceso coactiva y averigüé personalmente agencia de CNT que debo 88.66 USD, ya cancele el valor total del convenio incluso llame al call center CNT y una asesora me reviso en el sistema que ya está cancelado todo y ahora me aparece ese valor mencionado	El cliente mantiene el valor por pagar de 81.86 en instancia extrajudicial, valores que irán variando dependiendo de la fecha efectiva de pago. A continuación, se detalla el concepto de los valores pendientes: ... COSTO DE COBRANZA 15.85

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

(...)

7. CONCLUSIONES:

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

- Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-009761 ingresado por parte de la usuaria LIGIA FLORES TAMAYO, se verifica que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP se encuentra realizando el robra del denominado "Costos de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$16.58; que se encuentra

detallado en la información entregada por CNT EP y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT -2021-009761.

- Además, al realizar el análisis del redamo No. AT-2021...Q11200, ingresado por parte del usuario CRISTOBAL GOMEZ, se determinó que el prestador del Servicio de audio y video por suscripción CNT EP, se encuentra realizando el cobro del denominado rubro "Cargo de Cobranza" y/o "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$23.65, que se encuentra detallado en la infonnact6n Que da el usuario en el ticket AT-2021-011200.
- En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro "Gestión de Cobranza", por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro "Costos-Cargo de Cobranza" y/o "Gestión por Cobranza" como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.
- La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que, el rubro denominado "Gestión de Cobranza", no forma parte del servicio efectivamente prestado y no puede ser incluido por la CNT EP dentro de los valores adeudados y en la factura de prestación de servicios de telecomunicaciones; en este caso, del servicio de Audio y Video por Suscripción.

8. RECOMENDACIONES:

- Poner en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control, los resultados del presente informe, como parte de las acciones de control efectuadas por la Coordinación Técnica de Control a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones y en cumplimiento del producto "3. Informes técnicos de control tarifario y estructura tarifaria de los servicios de telecomunicaciones, servicios de radiodifusión por suscripción y las actividades relacionadas con comercio electrónico y firma electrónica ofertados y facturados a los clientes y usuarios." de la Gestión de Control Tarifario del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL.
- Remitir los resultados del presente Informe a [a Coordinación Zonal 2, para que se analice la procedencia de dar inicio o no, al procedimiento administrativo sancionador que corresponda en contra del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción CNT EP., considerando que se ha determinado que el prestador se encuentra realizando el cobro a los abonados/clientes y usuarios del rubro denominado "COSTOS-CARGO DE COBRANZA" y/o "GESTIÓN DE COBRANZA" a sus abonados-clientes del Servicio de Audio y Video por Suscripción, considerando que, el cargo por cobranza no forma parte del servicio efectivamente prestado, y no puede ser incluido por la CNT EP. dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones, en este caso,

del Servicio de Audio y Video por Suscripción; con lo cual se contraviene lo citado en el artículo 64 numeral 7 de la LOT; y, artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, numerales 25-b y 25-h.”

De acuerdo a la Petición Razonada CCDS-PR-2022-083 CT/CNT EP emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones señala:

“ (...)

*En el informe IT-CCDS-CT-2022-0019 de 14 de febrero de 2022, se ha detectado el cobro del rubro denominado “**Gestión de Cobranza**” por parte de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., en las facturas del Servicio de Acceso a Internet en los reclamos remitidos por la DEAC; y, de conformidad con lo determinado en el Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 que, el rubro denominado “Costos de Cobranza” y/o “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado, por lo tanto, no puede incluirse dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones, en este caso del servicio de audio y video por Suscripción.*

3. PETICIÓN

Con base en lo señalado, se elabora la presente petición razonada conforme lo previsto en el artículo 186 del Código Orgánico Administrativo, a fin de que conforme las disposiciones previstas sobre el Procedimiento Administrativo Sancionador en el Código Orgánico Administrativo, y las atribuciones establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por procesos, emitido con resolución 04-03-ARCOTEL-2017 de 14 de junio de 2017, se realice la investigación del presunto cometimiento de la infracción señalada, para lo cual adjunto lo siguiente:

- *Informe Nro. IT-CCDS-CT-2022-0019 de 14 de febrero de 2022 y documentación adjunta.*

Por lo expuesto, el Acto de inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de fecha 25 de agosto de 2022, puso en conocimiento del Prestador del servicio de telefonía fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES - CNT EP establece:

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

*En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe No. IT -CCDS-CT -2022-019** da 14 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, que concluye: “(...) En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranzas”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de la CNT EP., sino que, ha sido realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Costos de Cobranza” y/o “Gestión por Cobranzas” como parte de los valores adeudados parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se los ha suspendido el servicio por falta*

de pago. Cabe señalar, que usualmente, no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro está siendo aplicado a otros abonados. (...); se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Audio y Video por suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP ha incluido el denominado rubro "Gestión por Cobranza" como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago; inobservando lo establecido en el numeral 7 del Artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: "(...) Artículo 64.- Reglas aplicables. Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...) 7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...)" (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original); lo establecido en el literal h del numeral 25 del Artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de Adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes que señala "(...) Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. (...) 25) Tarifas y Facturación. - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...) h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados. (...)" (lo subrayado y resaltado fuera del texto original); y lo establecido en el Artículo 64 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala: "(...) Art.64.- Planes tarifarios.-. Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por Suscripción, a través de las cuales se Incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condiciones el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el afecto la ARCOTEL. (...)". (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original); por lo tanto es responsable del Incumplimiento del hecho imputado y detallado en el Informe No IT-CCDS-CT-2022-019 de 141 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL."

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

"Art. 64.- Reglas Aplicables. Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:

(...)

7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios." (lo subrayado me pertenece).

El artículo 4, numerales 22 y 25 de la Norma técnica que regula las condiciones

generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, claramente señala:

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

"22) Suspensión de servicios. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

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

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

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

(...)

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

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

Los valores de cargo de gestión de cobranza, por parte CORPORACIÓN NACIONAL

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

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

"(...) Art.64.- Planes tarifarios.-. Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por Suscripción, a través de las cuales se Incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condiciones el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el afecto la ARCOTEL. (...)" (Lo subrayado es mío".

Por lo señalado con anterioridad, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, la infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: *Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)*".

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

En este punto es preciso referirnos al principio constitucional de la motivación, y la Corte Constitucional en la sentencia No. 1158-17-EP/21 dictada el 20 de octubre de 2021 en el caso No. 1158-17-EP, señaló en el párrafo 61 : *"la garantía de motivación establece que una argumentación jurídica es suficiente cuando cuenta con una estructura mínimamente completa, es decir, integrada por estos dos elementos: (i) una fundamentación normativa suficiente, y (ii) una fundamentación fáctica suficiente"*, garantía que además debe ser observada en los actos administrativos tal como lo establece en el párrafo 102 de la misma sentencia.

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

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

(...)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La actuación administrativa será respetuosa con las expectativas que razonablemente haya generado la propia administración pública en el pasado. (...)

Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos (...)”

Con oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0590-OF de fecha 25 de agosto de 2022, se notificó a la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con el acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061, donde se adjuntan los siguientes documentos que se detallan:

1. Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-132, de 25 de agosto de 2022, en 8 fojas a doble cara, páginas desde la 1 hasta la 15.
2. Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0372-M, de 15 de febrero de 2022, en una foja a doble cara. Incluye Anexo 1.
3. Petición Razonada No. CCDS-PR-2022-083, 14 de febrero de 2022, en una foja a una sola cara.
4. Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-019, de 14 de febrero de 2022, en 13 fojas a doble cara, páginas desde la 1 hasta la 25.

Por otro lado, el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0460-O de fecha 08 de septiembre de 2022, la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, da contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061, en su parte principal señala:

(...)

CONCLUSIONES GENERALES:

- *Se ha demostrado en el presente escrito las diferencias fundamentales que existen entre la presunta infracción de segunda clase que ha alegado la ARCOTEL como: "Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son Infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...) “y las gestiones de cobro y/o gestiones de cobranza con rubros a usuarios que no han cancelado sus obligaciones. Por si misma la gestión de cobro y/o gestiones de cobranza, no constituye servicio de telecomunicaciones, pero si refiere para el caso del procedimiento sancionatorio a la recuperación de valores adeudados por los clientes que en su momento si contrataron el servicio de telecomunicaciones (Servicio de Audio y Video por Suscripción) y les fue brindado dicho servicio por la CNT EP, pero no fue pagado en su debido momento. Por lo que se puede afirmar que la CNT EP no ha incurrido en infracción alguna,*
- *La ARCOTEL no debe confundir que la gestión de cobranza es propiamente un servicio de telecomunicaciones. Si bien es cierto, la gestión de cobro proviene por la falta de pago oportuno por parte de los clientes a quienes se les brindó el servicio, y no cumplieron con lo estipulado en el contrato de adhesión, pero no debe interpretarse erróneamente que dicha gestión es un servicio de telecomunicaciones, de modo que la conclusión a la que llega la ARCOTEL vulnera el debido proceso, principio de tipicidad y seguridad jurídica contenidos*

en el artículo 76 de la Constitución de la República, lo cual ha sido explicado claramente en el presente documento.

- A la CNT EP le asiste todo el derecho de realizar gestiones de cobro a los abonados: clientes/usuarios que no han cancelado sus respectivos valores puntualmente, y adicionalmente evidenciando que la ARCOTEL no posee competencias en el ámbito financiero, tributario y monetario para analizar sobre la gestión de cobro (en diferentes etapas como temprana o extrajudicial) que realiza la CNT EP y que no se encuentra establecida como infracción en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de modo que la Empresa Pública ha actuado dentro de los estamentos normativos.
- La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2022-0061, ha incurrido en la transgresión de derechos y principios constitucionales como el debido proceso, principio de tipicidad y principio de seguridad jurídica, los cuales han sido desarrollados y explicados en el presente documento para su entendimiento y consideración de la ARCOTEL
- La falta del principio de tipicidad y seguridad jurídica, en el procedimiento administrativo sancionador genera que el acto de Inicio se encuentre viciado y el mismo sea declarado nulo de conformidad al numeral 3 del artículo 76 y 82 de la Constitución de la República del Ecuador, por no existir infracción administrativa en el ámbito de telecomunicaciones.
- La CNT EP en aplicación del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 62 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, NO reconoce la presunta Infracción con la cual se ha notificado a la Operadora, toda vez que se ha demostrado que el ejercicio de gestión de cobro y/o gestiones de cobranza (con el correspondiente rubro para usuarios morosos) está regulado por otra normativa legal, como la tributaria, financiera y monetaria, además que los sustentos para afirmar que la CNT EP ha incurrido en la infracción de segunda clase 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)", son inexistentes.
- La CNT EP posee un método de cobranza a través de una empresa externa y amparado por la Ley Orgánica de Empresas Públicas, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su Reglamento, Las resoluciones No. 165-2015-F y 370-2017-F. emitidas por LA JUNTA DE POLÍTICA Y REGULACIÓN MONETARIA Y FINANCIERA, por lo que, esto permite efectuar las acciones de cobro a los abonados que no han cancelado los valores debidamente prestados.
- Los valores recaudados por la empresa externa, no ingresan a las arcas estatales, y sobre la gestión efectuada por un tercero (cobranza extrajudicial a ex clientes) se emite la respectiva factura a los ex abonados por el gestor externo, con lo que se demuestra que la CNT EP no recauda para sí misma valores provenientes por el rubro de gestión de cobranza.
- La CNT EP ha efectuado las acciones legales que le amparan para la recuperación de valores adeudados, los cuales lo realiza una empresa externa con las gestiones de cobro (que generan lógicamente un rubro para el usuario moroso en apego a normativa legal), emitiendo las facturas con los

correspondientes valores con los honorarios profesionales, lo que constituye el valor a pagar, por conseguir el pago efectivo de los valores adeudados por servicios contratados por los usuarios y prestados por la CNT EP, pero que no han sido pagados de manera oportuna. “

El responsable de la función instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emite la providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-253 de fecha 21 de septiembre de 2022, dispone:

(...)

SEGUNDO.- *Por corresponder al estado del trámite, y por existir diligencias que evacuar se ordena la apertura del período de prueba por el término de veinte (20) de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2,4, 6 y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo...*

Con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-1971-M de fecha 06 de octubre de 2022 la Coordinación Técnica de Control adjunta el Informe Técnico IT-CDS-CT-2022-064 de 04 de octubre de 2022, fue como resultado de reclamos ingresados a esta institución por parte de los abonados de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en donde se visualiza:

(...)

ANÁLISIS DEL INFORME TÉCNICO NO.IT-CCDS-2022-019:

Sobre los argumentos expuestos en los anteriores literales, a continuación, y mediante el Anexo 1 adjunto que forma parte integral de la defensa efectuada por parte de la CNT EP, se detalla el análisis y gestiones de los casos expuestos informe técnico No. IT - CCDS-CT-2022-0014 de 09 de febrero de 2022, y que no habrían sido considerados por la ARCOTEL en su momento:

1. Caso: Ex cliente FLORES TAMAYO L/GIA X/MENA, con C11710994292.

*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 si habla 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, y cuya base legal ha sido ampliamente expuesto en el presente documento, por lo

tanto, el rubro por este tipo de gestiones se encuentra debidamente justificada.

La ARCOTEL se he limitado El 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 las Leyes y demás reglamentos. Se amplía pantallas de proceso de gestión de cobro en adjunto.

2. Ex cliente ROBER VINICIO PINTA QUITO con CI: 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 meya 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 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 de 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.

- COBROS DE DEUDAS A EX CLIENTES:

Para el caso de los cuatro (4) ex clientes de los cuales señala la ARCOTEL que se han presentado reclamos, 18 denominación -GESTIÓN DE COBRANZA y/o COSTOS DE COBRANZA, corresponde a los valores comunicacionales que componen la facturación por gestión de cobro por los S9IVicios que en algún momento anterior a la finalización del contrato de adhesión fueron prestados por la CNT EP y no fueron pagados y que, se generan para la recuperación de ésta cartera vencida (ex clientes que finalizaron la relación contractual con la CNT EP). No constituye de ninguna manera conforme se ha explicado ampliamente a cobro de servicios de TELECOMUNICACIONES que no hayan sido contratados por los usuarios o no prestados por parte de la ARCOTEL; en sí y de conformidad al propio criterio Jurídico N° ARCOTEL-CJDA-2021- 0075 de 18 de octubre de 2020: "La actividad de la gestión de recuperación de cartera vencida constituye una actividad ajena a la prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción por sí misma, que se efectúa de forma posterior a la venta, provisión y

facturación del servicio como tal, que se produce por la mora en el pago de los servicios de los clientes o ex clientes"; cumpliéndose también la disposición prevista en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ...

A manera de ejemplo, en el anexo adjunto, se explica el procedimiento indicado, en el mismo que: el concepto de Honorario profesional refiere a la gestión de cobro realizada por abogado externo y el concepto de Cargo por gestión de cobranza corresponde a la gestión de cobro realizada a través de una empresa externa. - ANALISIS DE LOS CASOS REPORTADOS EN EL INFORME TÉCNICO NO. IT-CCDS-CT-2022-0019 DE 14 DE FEBRERO DE 2022.

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.

(...)

a) CONTRATOS DE ADHESIÓN DE LA CNT EP

Respecto a lo señalado por el prestador que, la ARCOTEL no ha efectuado el análisis de los contratos de adhesión aprobados el 08 de diciembre de 2009 y 08 de noviembre de 2019, respectivamente, me permito señalar que en la página 11 del informe IT -CC05-CT -2022-026 de 01 de abril de 2022, se citó lo siguiente:

“Si bien el Contrato de Adhesión inscrito el 08 de noviembre de 2019 establece entre otras cosas la posibilidad del cobro de “los cargos de cobranza generados por la CNT EP conforme correspondan y aquellos que se justifiquen conforme a la normativa vigente”, los casos analizados dentro del proceso iniciado en contra de CNT EP involucran a Contratos de Adhesión suscritos en fechas anteriores al 08 de noviembre de 2019 y por tanto aplican otras condiciones, enfocadas al cobro de servicios y valores adeudados, sin hacer referencia a los cargos de cobranza.”

Sobre la base de lo expuesto, esta Entidad de Regulación y Control de las telecomunicaciones, conoce perfectamente las cláusulas establecidas tanto en el contrato de adhesión de diciembre 2009 como en el contrato de adhesión de noviembre 2019, por ser el ente que autoriza este documento; y, está al tanto que en el nuevo contrato de adhesión de 2019, se ha incluido el cobro del Cargo o Gestión por Cobranza.

La CNT EP ha indicado en reiteradas ocasiones, que los usuarios a los cuáles hace referencia el informe técnico IT-CCDS-CT-2022-019 e IT-CCDS-CT-2022-026, corresponden a ex clientes/ abonados que tuvieron contratos en periodos anteriores; y también que, a partir del 8 de noviembre de 2019, se incluyó dentro de la cláusula SEXTA del Contrato de Adhesión de la CNT, el tema del cobro de los cargos de cobranza.

A pesar que, se ha insistido a la CNT EP la entrega de los contratos de adhesión de los 4 suscriptores observados en el informe técnico IT-CC05-CT-2022-019 de 14 de febrero

de 2022 y el informe técnico IT-CCOS-CT-2022-26 de 01 de abril de 2022, con la finalidad de validar la fecha de contratación del servicio; no obstante, el prestador ha alegado en el oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2022-0460 que: "cuestión que no viene al caso porque los contratos de adhesión que se aplican son por expresa normativa, aquellos autorizados por la ARCOTEL..."

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

De acuerdo con el 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, en su Capítulo IX dentro de las Disposiciones Generales, transitorias, reformatorias y derogatorias señala:

(...)

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

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

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..."

De lo señalado, se deduce que la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP le concurre todo el derecho a realizar gestiones de cobro a los abonados, clientes y 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 ex clientes 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.

Sobre el Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021 que señala:

"(...) 3. ANÁLISIS JURÍDICO

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

CONSULTA 1

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

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

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

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

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

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

"Art. 40.- Valores de las Planillas.- (Reformado por la Disposición Reformatoria Primera de la Ley s/n, R.O. 418-3S, 16-1-2015).- 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.(. ..)".

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 EP. dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

(...) CONSULTA 2

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

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

CONSULTA 3

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

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

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

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

De tal manera que se ha evidenciado que las pruebas entregadas por parte del recurrente en el trámite ingresado ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, no desvirtúan la sanción establecida de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 118 de Infracciones de segunda clase por el cobro por servicios no contratados o no prestados.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los "Derechos de los abonados, clientes y usuarios"; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las "Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones"; artículo 25 numeral 2 referente a los "Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones"; el artículo 4 numerales 22 y 25 de la "Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes" emitida en Resolución ARCOTEL-2018-0716; artículo 64 del "Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones".

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

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

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

(...)

Artículo 4.- Declarar la NULIDAD PARCIAL de acuerdo al artículo 104 del Código Orgánico Administrativo. COA, de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-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-CZ02-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023. (. . .)" (lo subrayado me pertenece).

El Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-023 sobre el procedimiento administrativo sancionador sustanciado en el acto de inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, en contra del prestador del servicio de Audio y Video por suscripción, CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, señala en su parte pertinente:

"El procedimiento administrativo sancionador fue iniciado en contra del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP por la presunción de que habría cometido la infracción dispuesta en el numeral 5 letra b) del artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por cuanto existiría un presunto incumplimiento de los Art. 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y el artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, numerales 25-b y 25-h; relacionado a la aplicación de las tarifas y precios de los servicios, que correspondan a los servicios expresamente contratados, al haberse incorporado valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los abonados-clientes "Gestión de Cobranza", de conformidad al Informe No. IT -CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, con memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0372-M de 15 de febrero de 2022, razón por la cual la Función Instructora inició a un procedimiento administrativo sancionador mediante Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZ02-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, a fin de comprobar la existencia de los hechos, así como la responsabilidad del administrado.

El Acto de inicio ibidem fue debidamente notificado por la funcionaria responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, así como también las providencias de apertura y cierre del periodo de evacuación de pruebas emitidas por la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, conforme se desprende de los documentos que obran del expediente

Una vez que se ha cerrado el término para [a evacuación de pruebas y se ha anexado al expediente los informes Técnico y Jurídico de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en mi calidad de RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA DE LA COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA ARCOTEL designado mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZ02-2022-1738-M, de 17 de octubre de 2022, en el ejercicio de mis atribuciones de conformidad con la normativa vigente aplicable, emito el presente DICTAMEN en atención a lo dispuesto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo.

(...)

8. CONCLUSIÓN PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN. –

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZ02-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como

analizadas las prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agenda de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo determina la existencia de la infracción tipificada en el Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZ02-AI-2022-061 de 25 de agosto de 2022, y determinar la existencia de la responsabilidad por parte del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, en razón de que el Prestador ha incluido dentro del Servicio de Audio y Video por Suscripción, el cobro del rubro denominado "GESTION N DE COBRANZA"; inobservando lo establecido en el numeral 7 del Artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: "(...) Artículo 64.-Reglas aplicables. Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...) 7. Las tarifas y precios correspondiente, los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios (...)" (Lo resaltado y subrayado fuera del ledo original); lo establecido en el literal h del numeral 25 del Artículo 4 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los Contratos de Adhesión, del contrato negociado con cliente, y del empadronamiento de abonados y clientes que señala "(...) Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. (...) 25) Tarifas y Fracturación.- En la facturación de servicios, se observará la normativa de desarrollo, lo siguiente (...) h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratos por el abonado/cliente. El prestador implementará mecanismos de compensación o devolución por valores indebidamente cobrados o facturados (...)". (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original); y lo establecido en el Artículo 64 del Reglamento General a la ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala: "(...) Art 64.- Planes tarifario, - Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL (...)", siendo esta infracción de segunda clase tipificada en el numeral 5 letra b) del artículo 118 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones Consecuentemente, el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no ha dado cumplimiento a lo establecido en el numeral 8, del artículo 22 de la Ley Orgánico de Telecomunicaciones , numerales 4,18 y 28 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, numeral 7 del artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, específicamente lo relacionado a la aplicación de las tarifas y precios de los servicios, que correspondan a los servicios expresamente contratados y en ningún caso se incorporen valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los abonados-clientes; debido a que, conforme consta en el informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-019 de 14 de febrero de 2022, en reclamos de la ciudadanía, se detectó que la CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP ha incluido en sus facturas del Servicio de Audio y Video por Suscripción, el rubro denominado "GESTIÓN DE COBRANZAS".

Conforme a la resolución Nro. ARCOTEL-2023-0108 de 08 de junio de 2023, emitida por el Coordinador General Jurídico, en su calidad de Delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en la que manifiesta y

resuelve” (...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económico financiera de la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., con Registro Único de Contribuyentes corresponde al RUC No. 1768152560001, la que fue ingresada con 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 INGRESO” 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 servicios de Audio y Video por Suscripción (AVS), corresponde a USD 51.439.644,42 (...) Artículo 4.- Declarar la NULIDAD PARCIAL de acuerdo al artículo 104 del Código Orgánico Administrativo COA, de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0010 de 20 de enero de 2023, debiendo la Coordinación Técnica Zonal 2, determinar la sanción conforme el Formulario de “Homologación de Ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” por el servicio de Audio y Video por Suscripción efectivamente el valor es de USD. 51.439.644,42; en lo demás, se dispone la conservación de aquellos actos administrativos, diligencias, documentos y más pruebas cuyo contenido se ha mantenido igual de no haberse incurrido en el vicio que motiva la declaración de nulidad de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-010 de 20 de enero de 2023. (...) (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original) en relación al Prestador de Servicios de Audio y Video por Suscripción CORPORACION NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 176815560001, constante en el “Formulario de Homologación de Ingresos, Costos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones y Radiodifusión” del año 2021, en el cual el concesionario detalla el valor del servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) en el casillero denominado “TOTAL INGRESOS” de USD 51.439.644,42, por el Servicio de Audio y Video por Suscripción, considerando lo establecido en el artículo 121, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones , se procede a realizar el cálculo de multa considerando. “(...) 2. Infracciones de segunda clase.- La multa será 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 ibidem; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de VEINTEY TRES MIL CUATROCIENTOS SESENTA Y NUEVE CON 34/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMERICA (USD\$ 23.469,34).”

Por las razones expuestas, se verifica que la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento administrativo sancionador; por lo que no existen asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, por lo que, la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023, emitido por la Coordinación Técnica Zonal 2, tampoco ha vulnerado el principio constitucional de motivación, de conformidad con el artículo 105 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo.

El informe jurídico elaborado por la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, signado con el número ARCOTEL-CJDI-2024-0006 de 19 de enero de 2024, en su parte final establece las conclusiones y recomendaciones, cuyo tenor literal se transcribe:

“IV. CONCLUSIONES

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

- 1. El Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., al establecer en sus facturas el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, estaría desconociendo lo establecido con claridad en el artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que claramente ha definido el contenido que debe tener la facturación, señalando de forma expresa que la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo; es decir no se encontraría incluido y por ende permitido que se establezca en una factura otros rubros adicionales como el antes señalado.*
- 2. La infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: Artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los “Derechos de los abonados, clientes, y usuarios”; de igual forma incumplió el artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”; artículo 64 numeral 7 referente a las “Reglas aplicables” de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 4 numerales 22 y 25 de la “Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de adhesión del Contrato Negociado con clientes y el empadronamiento de abonados y clientes.*
- 3. La Dirección de Asesoría Jurídica, de la ARCOTEL señala que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido el Prestador del Servicio de Telefonía Fija CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes.*

V. RECOMENDACIÓN

*En base a los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda a la Coordinadora General Jurídica (E), en calidad de delegada de la Directora Ejecutiva (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, en uso de sus atribuciones, se recomienda **NEGAR** el recurso de apelación presentado por el Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., mediante escrito ingresado en esta entidad con el trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023, emitido por la Coordinación Técnica Zonal 2.”*

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numeral 1.3.1.2, acápites 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 y su reforma Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, la suscrita Coordinadora General Jurídica (E), en calidad de delegada de la Directora Ejecutiva (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL:

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento de la solicitud del Recurso Apelación ingresado con trámite No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, por parte del Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P., en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023, puesto en mi conocimiento el actual expediente administrativo en la presente fecha.

Artículo 2.- ACOGER las recomendaciones del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2024-0006 de 19 de enero de 2024, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- NEGAR el recurso de apelación presentado por parte del Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. mediante trámite ingresado en esta entidad con el documento No. ARCOTEL-ARCOTEL-2023-0805-E de 13 de septiembre de 2023, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2, ya que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., al establecer en sus facturas el rubro denominado Gestión de Cobranza, estaría desconociendo lo establecido con claridad en el artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, de conformidad con el criterio jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2021-0075 de 18 de octubre de 2021.

Artículo 4.- RATIFICAR la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0029 de 30 de agosto de 2023, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

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

Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución al Mgs. Carlos Alberto Viteri Chávez en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT E.P. a los correos electrónicos, carlos.viterich@cnt.gob.ec, vicente.vela@cnt.gob.ec, ximena.cordero@cnt.gob.ec, angel.alajo@cnt.gob.ec, y daniels.trujillo@gob.ec, y a la dirección física ubicada en la ciudad de Quito, Av. Amazonas N36-49 y Corea, Edificio Vivaldi, piso 9, direcciones señaladas para recibir notificaciones en el escrito de interposición del recurso de apelación.

Artículo 7.- DISPONER que, a través de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a

informar a la Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Dirección de Impugnaciones y Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.
Notifíquese y Cúmplase. -

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, de 19 de enero de 2024.

Mgs. Karla Elizabeth Moncayo Roldán
COORDINADORA GENERAL JURÍDICA (E)
DELEGADA DE LA DIRECTORA EJECUTIVA (E)
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

ELABORADO POR	REVISADO POR
Ab. María del Cisne Argudo SERVIDOR PÚBLICO	Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira DIRECTORA DE IMPUGNACIONES