

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2024-0039**  
**COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**MGS. KARLA ELIZABETH MONCAYO ROLDÁN**  
**COORDINADORA GENERAL JURÍDICA**  
**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 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,** 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,** la sentencia No. 32-21-IN/21 de 11 de agosto de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador señala: *“(…) todo órgano del poder público tiene, no solo el deber de ceñir sus actos a las competencias y procedimientos jurídicamente establecidos (legitimidad formal), sino también el deber de motivar dichos actos, es decir, de fundamentarlos racionalmente (legitimidad material)”*;
- Que,** la sentencia No. 1158-17-EP/21 de 20 de octubre de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador establece varias pautas para examinar cargos de vulneración de la garantía de la motivación. Esas pautas incluyen un criterio rector, según el cual, toda argumentación jurídica debe tener una estructura mínimamente completa (de conformidad con el Art. 76, número 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatinencia, la incongruencia y la incomprensibilidad;

- Que,** el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo, dispone: “*Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.*”;
- Que,** el artículo 33 del Código Orgánico Administrativo, respecto del debido procedimiento administrativo, establece: “*Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico*”;
- Que,** en el artículo 219 del Código Orgánico Administrativo “*Se prevén los siguientes recursos: apelación y extraordinario de revisión. Le corresponde el conocimiento y resolución de los recursos a la máxima autoridad administrativa de la administración pública en la que se haya expedido el acto impugnado y se interpone ante el mismo órgano que expidió el acto administrativo*”;
- Que,** el artículo 224 de la norma ibídem, acerca del Recurso de Apelación establece: “*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 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, numerales 1, 12, y 16 de la norma ibídem, respecto de las atribuciones de la Directora Ejecutiva de la ARCOTEL indican: “*Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia. (...) 12. Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...)*”;
- Que,** la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, numeral 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de

05 de abril de 2022, y su reforma mediante 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 la Coordinadora General Jurídica la siguiente: “(...) **b)** Conocer y resolver los recursos y reclamos administrativos así como las solicitudes de revocatoria y de revisión de oficio planteadas 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-2024-0039 de 29 de enero de 2024, se designó a la Mgs. Karla Elizabeth Moncayo Roldan como Coordinadora General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

**Que,** mediante acción de personal No. CADT-2024-0010 de 03 de enero de 2024, se nombró al Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira, Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

**Que,** mediante escrito ingresado en la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, interpone recurso de apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023; por lo que, se ha procedido, admitir a trámite, bajo el siguiente procedimiento y análisis:

## I. COMPETENCIA Y VALIDEZ PROCEDIMENTAL

**I.I. COMPETENCIA.** - El artículo 261, número 10 de la Constitución del Ecuador consagra: “El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) **10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.**” El artículo 313 de la norma *ibídem* establece: “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar **los sectores estratégicos**, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, **las telecomunicaciones**, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.” El artículo 314 de la Constitución del Ecuador establece: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, **telecomunicaciones**, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (...)” (Negrita fuera del texto original).

En concordancia con el artículo 65 del Código Orgánico Administrativo; artículo 147 y 148 números 1, 12 y 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 32 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, y su reforma mediante Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023; le corresponde a la Coordinadora General Jurídica delegada de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la competencia para conocer y resolver el presente recurso de apelación.

**I.II. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.-** El recurso de apelación fue sustanciado de conformidad con las disposiciones de la Constitución de la República del Ecuador y el Código Orgánico Administrativo, garantizando el derecho al debido proceso del recurrente, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento.

## II. ANTECEDENTES

**2.1.** A fojas 01 a 17 del expediente administrativo, el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, mediante escrito ingresado a la entidad con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, interpone recurso de apelación, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023.

**2.2.** A fojas 18 a 24 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0110 de 09 de mayo de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0524-OF de 09 de mayo de 2023, solicita al señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, subsane y cumpla con los requisitos formales establecidos en el numeral 3 del artículo 220, y artículo 195 del Código Orgánico Administrativo, en concordancia con el artículo 160 del Código Orgánico General de Procesos.

**2.3.** A fojas 25 a 27 del expediente, el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, mediante documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-007088-E de 16 de mayo de 2023, da atención a lo dispuesto en la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0110.

**2.4.** A fojas 28 a 34 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0124 de 19 de mayo de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0578-OF de 22 de mayo de 2023; admite a trámite el recurso de apelación, por cuanto, cumple con lo dispuesto en los artículos 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo; apertura el periodo de prueba por el término de 30 días; suspende el plazo establecido en el artículo 230 del Código Orgánico Administrativo; solicita a la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, remita copia certificada del expediente administrativo que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023; y, se evacua la prueba anunciada por el administrado que corresponde: Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-007 de 29 de marzo de 2023; Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-007 de 16 de marzo de 2023; Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0086 de 13 de marzo de 2023; Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-078 de 16 de diciembre de 2022; Informe de Control Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034 de 18 de mayo de 2022; Petición Razonada No. CCDS-PR-2022-0225-C/T DIRECTV de 20 de mayo de 2022; Informe de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-0168 de 24 de noviembre de 2022; Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-173 de 14 de diciembre de 2022; Contenido íntegro de todos los documentos que han sido referidos y/o anunciados en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016.



**2.5.** A fojas 35 y 217 del expediente, la Coordinación Técnica Zonal 2 de ARCOTEL mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-0964-M de 16 de junio de 2023, remite copia certificada del expediente administrativo que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023.

**2.6.** A fojas 218 a 225 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0159 de 30 de junio de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0764-OF de 03 de julio de 2023, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162, numeral 2 del Código Orgánico Administrativo, suspende el plazo del procedimiento administrativo del recurso de apelación; y, solicita a la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, emita un informe respecto de las atenuante y agravantes consideradas en la sanción establecida en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023.

**2.7.** A fojas 226 a 232 del expediente, la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-1277-M de 21 de agosto de 2023, emite el informe respecto de las atenuantes y agravantes.

**2.8.** A fojas 233 a 239 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0229 de 22 de septiembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1044-OF de 22 de septiembre de 2023, de conformidad con el artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, corre traslado con la prueba de oficio para que la recurrente se pronuncie sobre su contenido, dando cumplimiento al principio de contradicción.

**2.9.** A fojas 240 a 242 del expediente, el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, mediante documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-015120-E de 28 de septiembre de 2023, se pronuncia respecto de la prueba de oficio solicitada por la administración.

**2.10.** A fojas 243 a 248 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0238 de 28 de septiembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1067-OF de 29 de septiembre de 2023, solicita a la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, amplíe el informe emitido con memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-1277-M de 21 de agosto de 2023, y de contestación a lo establecido por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, y, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo, se amplía el plazo para resolver por un periodo extraordinario de dos meses.

**2.11.** A fojas 249 a 261 del expediente, la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-1567-M de 04 de octubre de 2023, emite ampliación al informe respecto de las atenuantes y agravantes.

**2.12.** A fojas 262 a 267 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0273 de 14 de noviembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1211-OF de 15 de noviembre de 2023, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162, numeral 3 del Código Orgánico Administrativo, suspende el plazo del procedimiento administrativo del recurso de apelación.

**2.13.** A fojas 268 a 270 del expediente, el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, mediante documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-017515-E de 21 de noviembre de 2023, se pronuncia respecto del informe de ampliación de atenuantes y agravantes.

### III. ANÁLISIS

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-2023-0124 de 19 de mayo de 2023, admite a trámite el recurso de apelación de conformidad con lo dispuesto en el Código Orgánico Administrativo. En tal virtud, siendo el momento procedimental oportuno, se procede analizar lo siguiente:

#### III.I. ACTO IMPUGNADO

**El acto impugnado corresponde a la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, que dispone:**

*“(…) **Artículo 2.- DETERMINAR** que la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.** es responsable del hecho determinado en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2022-078** de 16 de diciembre de 2022, por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios, específicamente al evidenciarse del audio reportado en el informe técnico que uno de los asesores comerciales de la compañía niega la contratación del servicio a la señora Denisse Molina aduciendo a una política de la compañía e indicando que cuando se cancela el servicio, se debe esperar 1 año para retomar el mismo.*

***Artículo 3.- IMPONER** a la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con RUC No. **1792067782001**, la sanción económica de **DIECISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UNO CON 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA (USD \$ 16.331,80)**. 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 artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida en el artículo 131 *Ibíd*em, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-007** de 29 de marzo de 2023. (...)”*

#### III.II. ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA COMPAÑÍA DIRECTV ECUADOR C. LTDA

El señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, en el escrito de interposición del recurso de apelación signado con el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, indica:

*“(…) a. Por cuanto se ha aceptado la pertinencia de la circunstancia atenuante señalada en el numeral 1, me abstengo de comentarios al respecto.*

*(...)*

es decir que DIRECTV, además de admitir la infracción, presentó un plan de subsanación para que sea autorizado por la ARCOTEL, pero es ésta la que no sugirió cambios o acciones adicionales para su aprobación o emitió pronunciamiento alguno al respecto.

(...)

cuando expresamente se señaló por DIRECTV que había acciones de socialización de la política ELE-POL-002 y realiza acciones y actividades encaminadas a evitar errores en este tipo de conducta. Recordamos a su Autoridad que el plan de subsanación presentado oportunamente como prueba del cumplimiento de la atenuante 2 fue incorporado por DIRECTV dentro del procedimiento administrativo el mismo 3 de enero del 2023, esperando que luego del análisis a cargo de la ARCOTEL exista un pronunciamiento u observación al mismo, situación que hasta la presente fecha no ha sucedido. Es evidente que lo mínimo requerido a ARCOTEL es pronunciarse respecto del plan de subsanación planteado, sea aprobándolo, supeditando su aprobación a la adopción de medidas adicionales que se consideren necesarias o incluso negándolo, para que haya posibilidad de reemplazarlo o enmendarlo y así poder subsanar la infracción

(...)

c. Con relación a la circunstancia atenuante señalada en el numeral 3 del art. 130 de la LOT [subsanación integral voluntaria], también incide la inacción por falta de pronunciamiento de ARCOTEL respecto del plan de subsanación presentado por DIRECTV, ya que si no existe definición de las medidas de subsanación que ARCOTEL considera suficientes, mal puede DIRECTV conocer qué medidas adoptar para que se considere integral tal subsanación, en detrimento no solo de DIRECTV a la cual se le niega este atenuante, sino también de los usuarios (v.g. Denisse Molina) que no pueden recibir la subsanación que ARCOTEL considera necesaria (tampoco con la Resolución CZ02-0016 Impugnada se señala medida alguna de subsanación).

(...)

Es evidente en todo caso que DIRECTV adoptó las medidas que consideró adecuadas de manera voluntaria y oportuna (antes de la imposición de la sanción); tales medidas consistieron en asegurar que el contrato vigente para el domicilio de la señora Denisse Molina reciba todos los beneficios que la ley ampara (contrato que además se mantiene vigente, lo que demuestra la satisfacción con tales medidas por parte del usuario).

(...)

En este caso parece ser que la interpretación de ARCOTEL es que, cuando no haya daño causado, no existe posibilidad de reparación y por tanto no aplica el atenuante, con lo cual las sanciones resultan mayores (por no aplicación de atenuante) cuando no se cause daño que cuando se haya causado daño, pero el mismo sea reparado posteriormente pero dentro del proceso administrativo sancionador.

En cualquier caso, el art 83 numeral 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece que cuando no hubo daño técnico no se requiere que concurra la circunstancia atenuante 4 [reparación] para que no se imponga sanción.

*Alegato general*

*Discrepamos de la conclusión promulgada en el Dictamen Nro. FI-CZ02-D-2023-007 de 29 de marzo de 2023, particularmente por cuanto deben considerarse al menos los numerales 1, 2 y 3 del art. 130 de la LOT, y concurriendo tales atenuantes, no aplicarse sanción en el presente caso. Efectivamente, el art. 130 LOT, concordante con la garantía constitucional conocida como proporcionalidad de la penal, señala que ante la presencia de 3 de los atenuantes [2 en caso de que no haya daño técnico de acuerdo con el art 83 del reglamento de la LOT, lo que en realidad implica que el atenuante 4 se debe considerar presente cuando no haya daño técnico), teniendo en cuenta la afectación al mercado y a los usuarios (absolutamente nula en el presente caso, pues no se ha determinado daño alguno conforme se desprende de la Resolución CZ02-0016 Impugnada), por lo cual lo procedente es no imponer sanción a DIRECTV.*

(...)

*El espíritu de este apartado normativo refleja de forma acertada la intención del legislador en el sentido que las atenuantes se refieren a la conducta del administrado y no ha factores externos (factores externos que no se pueden controlar).*

*El administrado que está dispuesto a admitir y realizar actos encaminados a reparar la infracción cometida ya constituye una atenuante. Por lo que, no puede resultar perjudicado por que la conducta o infracción admitida no haya generado un daño "técnico", ello más bien, de por si debe entenderse como equivalente a que se haya reparado el mismo.*

*Las conductas/ infracciones que generan daño "técnico" son sancionadas de igual manera que las que no generan daño "técnico" y puede ser objeto de atenuante para repararlo una vez causado. Lo contrario a este razonamiento daría paso para que el administrado busque la existencia de daño "técnico" para que se aplique la atenuante en su beneficio al momento de aplicar el art 130 LOT.*

(...)

#### **-VIII- PRETENSION**

*Con todos los antecedentes y fundamentos previamente mencionados, solicito a usted:*

*1) Declare la NULIDAD del ACTO ADMINISTRATIVO y se deje sin efecto la resolución No. **ARCOTEL-CZ02-RPAS-2023-0016** emitida por el Ing. Maria Teresa A viles Burbano, Director Técnico Técnica Zonal 2 encargada de la función sancionadora de la ARCOTEL por falta de motivación incurrida: [i] al desestimar la atenuante 2 sin debida motivación; [ii] al haber rechazado la atenuante 3 [subsanción]; [iii] al no haber justificado las razones legales para descartar la aplicación de la atenuante 4 [reparación] contradictoria con el art 83 # 2 del reglamento de la LOT.*

*2) En el evento no consentido de que no se acepte lo requerido en el punto 1 de esta petición, acepte la Apelación y reconozca que, además de la circunstancia atenuante contemplada en el art. 130 numeral 1 [no reincidencia] de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones conforme lo reconocido en la Resolución Impugnada, concurren también las circunstancias atenuantes previstas en el numeral 2 por haberse admitido la infracción y haber presentado un plan de subsanación, numeral 3 por haberse ejecutado la subsanación, y se debe aplicar el numeral 4 correspondiente a reparación por cuanto no existió daño técnico pero incluso si no se aplica, en virtud de cumplirse con lo previsto en el párrafo final del citado art. 130 de la LOT y el art. 83 del Reglamento, acorde con la máxima de minimis non curat praetor y*



*los principios de razonabilidad, proporcionalidad y eficiencia, se disponga que no procede sanción en este procedimiento.*

*3) En el evento no consentido de que no se acepte lo requerido en los puntos 1 y 2 de esta petición, teniendo en cuenta que no se presentó reclamo alguno de usuarios ni se produjo daño técnico, se aplique el criterio de proporcionalidad en una reducción de la sanción al mínimo previsto en la ley. (...)"*

En el documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-015120-E de 28 de septiembre de 2023, la recurrente indica:

*"(...) Sin embargo, hasta la presente fecha el Órgano Instructor no se ha pronunciado sobre el plan de subsanación conforme el artículo antes citado, únicamente se han emitido Informes Técnicos y Memorandos los cuales forman parte integral del presente expediente mediante los cuales se expone que las Políticas presentadas por Directv son previas y no serán consideradas, situación que no se encuentra amparada en la Ley; cabe destacar que debido a la falta de pronunciamiento de ARCOTEL en el tiempo y forma establecidos en la resolución respecto de este particular, Directv consideró que estas Políticas fueron aceptadas y aprobadas; sin embargo, la falta de pronunciamiento por parte de ARCOTEL niega a Directv la posibilidad reemplazarlo, modificarlo o enmendarlo conforme la Ley.*

*Bajo lo mencionado, se pretende negar la atenuante 2 por una omisión y falta de pronunciamiento de ARCOTEL respecto del plan de subsanación presentado por Directv, causando un perjuicio a mi representada la cual desde el inicio del presente procedimiento solicito sea considerada esta atenuante; por lo que, la ambigüedad de la actuación de ARCOTEL y de la normativa vinculante debe interpretarse a favor del administrado o sancionado en base al indubio pro administrado considerando en el presente procedimiento la aplicación de la atenuante 2, del artículo 130 de la LOT.*

*2.3. Respecto de la atenuante 3 "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria", y conforme el artículo 82 de la LOT, es importante considerar que ARCOTEL incide la inacción de falta de pronunciamiento respecto de cuales son las medidas suficientes que considera aplicables por parte de Directv para subsanar íntegramente la infracción a la denunciante, sin embargo es importante destacar que Directv de forma voluntaria y oportuna, es decir, previo al dictamen sancionatorio presentó las Políticas, mismas que contienen acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento a las normas locales y políticas internas; como lo es la infracción de primera clase.*

*Adicionalmente y como parte de la subsanación que Directv de forma voluntaria realizó, fue la entrega de información correcta, completa e integral del servicio contratado al usuario, razón por la cual hasta la presente fecha sin interrupciones este ha mantenido el contrato con Directv, con esto se evidencia una satisfacción por parte del usuario respecto de la información proporcionada; caso contrario, el servicio hubiese sido cancelado por parte del usuario por la falta de información completa y veraz, así como, la continuidad de cobros indebidos que hubieran causado insatisfacción al usuario; en este sentido, este hecho desvirtúa lo mencionado en el audio referente a una "política de la compañía que cuando se cancela se debe esperar 1 año para retomar el servicio", lo que evidencia un error respecto de la información proporcionada por parte del call center de Directv, conforme la infracción admitida por mi representada.*

(...)

*Conforme el presente procedimiento administrativo Directv asume la infracción de primera clase la cual dio inicio al presente proceso administrativo, esta infracción no genera ningún tipo de daño técnico; así como, en el presente expediente ARCOTEL tampoco determina la existencia de un daño técnico, en este sentido, y conforme el artículo 83 del Reglamento a la LOT, numeral 2, no se requiere la concurrencia de la atenuante 4, del artículo 130 de la LOT referente a "haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción". Pues estos son únicamente aplicables cuando existe un daño técnico por parte del operador de servicio.*

(...)

Además, la recurrente en el escrito ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-017515-E de 21 de noviembre de 2023, señala:

*"(...) En el presente procedimiento sancionador, Directv asume la infracción de primera clase que dio inicio al presente proceso administrativo, sin embargo, se tiene que considerar que esta no genera ningún tipo de daño técnico, por lo que, conforme la citada norma no se requiere la concurrencia de la atenuante 4, del artículo 130 de la LOT, que indica "haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción". Pues estos únicamente serán aplicables en caso de que exista un daño técnico del operador del servicio.*

(...)

### **III. Solicitud**

*Bajo los antecedentes descritos y por medio de la presente solicitamos a su Autoridad se solicite a la Dirección Técnica Zonal 2, se fundamente en base a derecho la falta de aplicabilidad de los atenuantes dos, tres y cuatro del artículo 130 de la LOT, y la inexistencia de las agravantes respecto de la proporcionalidad de la sanción en el caso que fuere aplicable o conforme el artículo 130 referente a la abstención de la sanción en el caso de infracciones de primera y segunda clase conforme el presente procedimiento.*

*Adicionalmente, con el objetivo de aclarar los puntos desarrollados en el presente escrito solicito a su Autoridad nos otorgue una hora y fecha conforme su disponibilidad para mantener una reunión de trabajo durante el mes de diciembre del presente año. (...)"*

## **IV. ANÁLISIS JURÍDICO:**

### **IV.I. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**

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

La Constitución de la República del Ecuador en los artículos 261 y 313, dispone que el Estado central tendrá competencias exclusivas y el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar

los sectores estratégicos, entre los cuales se encuentra el espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones.

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, es la entidad competente encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión en todo el territorio nacional, según lo señalado en el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), establece las obligaciones de los prestadores de servicio de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive, el numeral 1 dispone que, deben debe garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios, en concordancia con el artículo 4, numeral 1 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: *“Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos.”*

Además, el artículo 24, numeral 27 de la LOT, indica que, *“Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”*

En virtud de sus atribuciones, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de ARCOTEL, emite el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034 de 18 de mayo de 2022, el mismo que concluye que, la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, indica al usuario que presentó el reclamo la periodista Denisse Molina que, como canceló un servicio hace unos meses, no es posible que contrate un nuevo servicio, indicando que es una *“política de la compañía que cuando se cancela, se debe esperar 1 año para retomar el servicio”*, debiendo contratar a nombre de otra persona, atentando el numeral 1 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y artículo 4, numeral 1 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.

Además, el informe técnico indica que, la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA. no informó el monto mensual real de la contratación, incumpliendo el numeral 27, artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Mediante memorando No. ARCOTEL-CZO6-2018-2951-M de 28 de noviembre de 2018, el Director Técnico Zonal 6 de ARCOTEL, remite el informe a la Unidad Jurídica para que, se emita el análisis jurídico sobre las novedades detectadas.

De conformidad con los artículos 175 al 179 del Código Orgánico Administrativo, el Responsable de Ejecución de Actuaciones Previas de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, el día 29 de junio de 2022, emite el Informe de Actuación Previa No. AP-CZO2-2022-048 de 29 de junio de 2022; dentro del trámite se emite posteriormente el Informe de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-168 de 24 de noviembre de 2022; y, el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-173 de 14 de diciembre de 2022. Toda la documentación, y sus anexos se han notificado en legal y

debida forma a la recurrente dando cumplimiento a lo dispuesto en los artículos 164 a 174 del Código Orgánico Administrativo.

La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, el día 16 de diciembre de 2022, emite el Acto de Inicio del Procedimiento Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-078, e indica que el permisionario presuntamente habría incumplido lo establecido en los artículos 22, numeral 5; y, 24, numeral 1 y 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Una vez seguido el debido proceso establecido en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en cumplimiento del artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 6 de ARCOTEL, emite el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-007 de 29 de marzo de 2023, que concluye que determina la existencia de la responsabilidad por parte del Prestador de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, incurriendo en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 260 del Código Orgánico Administrativo dispone que, la Función Sancionadora emitirá el acto administrativo que resuelve el procedimiento sancionador. La Directora Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL, emite la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, que resuelve declarar que se ha comprobado la existencia del hecho reportado en el informe de control técnico No. IT-CCDS-CT-2022-0034 de 18 de mayo de 2022, pues no garantiza el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios, incurriendo en la infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de Ley Orgánica de Telecomunicaciones, e impone una multa de dieciséis mil trescientos treinta y uno con 80/100 dólares de los Estados Unidos de América.

Dentro del presente recurso de apelación, la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, reconoce el cometimiento de la infracción, indicando que argumentado lo mismo en el procedimiento administrativo sancionador, para que se le considere las atenuantes, para determinar la sanción.

#### **IV.II. ANÁLISIS DE ATENUANTES ESTABLECIDAS EN EL ARTÍCULO 130 DE LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

El acto impugnado que corresponde a la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, impone la sanción de dieciséis mil trescientos treinta y uno con 80/100 dólares de los Estados Unidos de América, considerando una de las cuatro atenuantes.

Por lo que, es pertinente analizar las atenuantes establecidas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que se consideraron para establecer la sanción determinada en el artículo 3 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023.

- 1. “No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.”.**

Dentro del procedimiento administrativo sancionador, la Unidad de Gestión Documental y Archivo de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-0803-M de 03 de marzo de 2023, señala:

*“(...) Al respecto, me permito CERTIFICAR, sobre la base del contenido del memorando ARCOTEL-CZO2-2023-0366-M, que:*



*Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 01 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA. no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-078 de 16 de diciembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)*

Es por ello que, para establecer la sanción la función sancionadora consideró la atenuante 1, estipulada en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en virtud de que el administrado no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

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

Dentro del trámite de actuaciones previas, la administrada en el documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2022-019985-E de 08 de diciembre de 2022, señala:

*“(...) 3. Para el efecto, Declaramos qué; desde el mes de agosto del año 2014, existe una Política implementada y registrada con el código No. ELE-POL-001 POLÍTICA PARA LA CANCELACIÓN Y REACTIVACIÓN DE CONTRATOS, la misma que en el numeral 5.5 Reactivación de Contrato de Suscriptores, indica que la reactivación de contratos dentro de los 12 meses a partir de la última cancelación del servicio se puede realizar sin ningún costo. (...)”*

La administrada en el documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-000037-E de 03 de enero de 2023, en contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador, señala:

*“(...) Finalmente, el plan de subsanación se considerará cuando se ha admitido el cometimiento de la infracción, hecho verificable en este caso con lo dicho a lo largo de este documento. Y, se pone a su consideración el texto original de la política ELE-POL-002 con el cual Directv está realizando acciones y actividades encaminadas a evitar errores en este tipo de conducta a través de la socialización de la misma. (ver documento adjunto) como plan de subsanación para que sea autorizado y con ello se considere como cumplida la atenuante en la graduación de la sanción. (...)”*

En el presente recurso de apelación, la recurrente argumenta que presentó el plan de subsanación de manera oportuna, que corresponde a la política ELE-POL-002, esperando que exista un pronunciamiento, sin embargo, no ha sucedido. Al respecto se indica:

Una vez revisado y analizado la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, en la página 11 se pronuncia respecto del plan de subsanación presentado por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, analiza el documento e indica:

*“(...) Al respecto, considerando que de acuerdo a la NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS*

*INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES emitida mediante RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0107 un plan de subsanación se constituye como una “Propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, una vez autorizadas por la ARCOTEL, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción.”, se determina que la presentación del contenido de la denominada política ELE-POL-002 emitida en Agosto de 2014 y que define los lineamientos que permiten gestionar y controlar de manera efectiva la cancelación / reactivación de contratos que DIRECTV Ecuador mantiene con sus suscriptores, no se constituye como un plan que permita rectificar la conducta o subsanar la infracción puesto que la misma no incluye propuestas de socialización efectiva de la misma que permitan corregir los motivos por los cuales se presentó el hecho determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034. (...)*

El artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala que se debe admitir la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo, y presentar un plan de subsanación que debe ser autorizado por ARCOTEL, una vez aprobado por la institución podrá subsanar integralmente como lo establece el numeral 3 del artículo 130 de la LOT.

El artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

*“Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las **acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho** que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados. Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción. La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital.” (Subrayado y negrita fuera del texto original).*

La Resolución No. ARCOTEL-2022-0107 de 28 de marzo de 2022, expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define al plan de subsanación como: “Propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, una vez autorizadas por la ARCOTEL, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción.”

La recurrente indica que, desde el año 2014 existe una Política implementada y registrada con el código No. ELE-POL-001 POLÍTICA PARA LA CANCELACIÓN Y REACTIVACIÓN DE CONTRATOS, siendo importante indicar que, la norma se emite antes de cometerse la infracción, y produce efectos generales. El recurrente debe tener claro el objetivo del plan de subsanación que corresponde a corregir, enmendar, rectificar o superar la infracción, que en el presente caso, debía establecer un método para garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios, específicamente al evidenciarse del audio reportado en el

informe técnico que uno de los asesores comerciales de la compañía niega la contratación del servicio a la señora Denisse Molina, hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034.

Además, se debe indicar que, a pesar que la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, expide en el año **2014** la política ELE-POL-002, para dar un trato justo e igualitario a las personas que deseen contratar, reactivar o cancelar el servicio, la misma no se cumplió, por cuanto, la recurrente indicó que la *“política de la compañía que cuando se cancela, se debe esperar 1 año para retomar el servicio”*.

Es por ello que, la función sancionadora no consideró la atenuante 2, estipulada en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en virtud de que el administrado no presenta el plan de subsanación de conformidad a lo establecido en el ordenamiento jurídico.

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

La administrada en el trámite de actuaciones previas, mediante documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-00037-E de 03 de enero de 2023, señala:

*“(...) La RES-107 al respecto de la subsanación refiere: “(...) el involucrado podrá subsanar o reparar directa o voluntariamente, la conducta o hecho investigado, de manera que esto se considerado como atenuante, en la graduación de la posible sanción.” Hecho que se verifica de forma objetiva con la continuidad del servicio prestado por Directv al cónyuge de la señora Denisse Molina en su calidad de contratante. (...)”*

La administrada mediante documento ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2023-004462-E de 29 de marzo de 2023, en procedimiento administrativo sancionador, indica:

*“(...) Resumiendo, el punto 14, el hecho de subsanar directamente al contrato activo del que gozan la señora Molina y su cónyuge permite validar la relación necesaria que el Informe Técnico no ha podido concluir. Ya que resultaba imposible, físicamente, subsanar a una persona que no es suscriptora de un servicio, por lo que lo lógico era subsanar el contrato existente y del cual provenían los hechos del Expediente. En conclusión, se observó una solución global al evento suscitado que permita a los cónyuges gozar del servicio exigido. (...)”*

La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, respecto de la atenuante 3, establece: *“(...) Como puede observarse, los derechos y obligaciones inobservados por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., conforme se ha determinado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-078 no guardan relación alguna con la falta de continuidad del servicio al cónyuge de la señora Denisse Molina en su calidad de contratante, por tanto, técnicamente, se considera que la presente circunstancia atenuante no debe ser considerada. (...)”*

El artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

*” Subsanación y Reparación.- **Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho** que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios*

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

*Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción.*

*La subsanación y la reparación, como atenuantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, deben realizarse de manera voluntaria por parte del prestador del servicio y serán demostradas a través de cualquier medio físico o digital.”. (Subrayado y negrita fuera del texto original).*

La recurrente deberá subsanar de manera voluntaria y en forma integral la infracción, implementando las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o un hecho tipificado como infracción antes de la imposición de la sanción, a través de un medio físico o digital.

De conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico, y de conformidad con lo analizado en la atenuante 2, la recurrente no presenta un plan de subsanación, el mismo que tenía que ser autorizado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La recurrente inobservó el artículo 24, numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a “Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios”, por cuanto se le indica que, no puede contratar el servicio debiendo contratar el servicio otra persona. La continuidad del servicio no corresponde a contratación por lo que, no guarda relación con la infracción, y no soluciona o repara el daño causado.

De acuerdo a lo analizado, y en cumplimiento de la normativa vigente en esencial lo establecido en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su reglamento, no se debe considerar esta atenuante.

**4. “Haber reparado íntegramente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la infracción.”.**

Según se desprende de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, respecto de la atenuante 3, indica: “(...) En el presente caso, con base en el expediente analizado, debe observarse que **no se evidencia la ocurrencia de un daño causado con ocasión de la comisión de la infracción contenida en el Artículo 117, letra b, número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales sea factible una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, se determina que técnicamente esta circunstancia no debe ser considerada como atenuante. (...).**” (Subrayado y negrita fuera del texto original).

Como bien señala la resolución citada, no fue posible ejecutar mecanismos o acciones tecnológicas o no tecnológicas, a través de las cuales sea factible una reparación, y no habiendo reparación, no se puede aplicar la atenuante 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.



Por lo que, para la graduación de la sanción a imponerse se debe considerar solo la circunstancia atenuante 1 del artículo 130 establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Finalmente, la recurrente no presenta argumentación o prueba respecto de las agravantes, por lo que, no es procedente analizar las mismas.

El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2024-0016 de 15 de febrero de 2024, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones determina:

#### **“V. CONCLUSIONES**

**1.-** Verificado el expediente administrativo, y lo señalado por la propia compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, admitido el cometimiento de la infracción, por cuanto, no garantiza el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios, la compañía niega la contratación del servicio a la señora Denisse Molina aduciendo a una política de la compañía e indicando que cuando se cancela el servicio, se debe esperar 1 año para retomar el mismo, inobservando el numeral 1 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, e incurriendo en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117 letra b) numeral 16, al incumplir las obligaciones previstas en la ley.

**2.-** El artículo 83 de la Constitución de la República del Ecuador dispone que son deberes y responsabilidades de los ecuatorianos acatar y cumplir las leyes, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones estable como obligación de los prestadores Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que requiera sus servicios..

**3.-** La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, se encuentra de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

#### **VI. RECOMENDACIÓN**

Con base en los antecedentes, fundamentos fácticos, jurídicos y análisis precedente, se recomienda a la Coordinadora General Jurídica, en calidad de delegada de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, en uso de sus atribuciones, **NEGAR** el recurso de apelación interpuesto mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023.”

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 mediante Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, la suscrita Coordinadora General Jurídica, en calidad de delegada de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL;

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1.- AVOCAR** conocimiento del recurso de apelación signado con el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, interpuesto por el señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

**Artículo 2.- ACOGER** el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2024-0016 de 15 de febrero 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 interpuesto mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005571-E de 20 de abril de 2023, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, en razón de que, la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA. ha incurrido en la infracción de la primera clase, y la sanción impuesta se encuentra de conformidad con lo establecido en el ordenamiento jurídico.

**Artículo 4.- RATIFICAR** el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0016 de 05 de abril de 2023, emitida por la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL.

**Artículo 5.- INFORMAR**, al señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA, que se deja a salvo su derecho a impugnar la presente Resolución en sede administrativa o judicial en los plazos dispuestos en la normativa vigente aplicable.

**Artículo 6.- NOTIFICAR**, el contenido de la presente Resolución al señor Diego Antonio Calderón Castelo, apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA. en los correos electrónicos [dacalderon@directv.com.ec](mailto:dacalderon@directv.com.ec); [jparedes5@directv.com.ec](mailto:jparedes5@directv.com.ec); [dramirez@bustamantefabara.com](mailto:dramirez@bustamantefabara.com); [nvillasis@bustamantefabara.com](mailto:nvillasis@bustamantefabara.com); y [mjurado@butamantefabara.com](mailto:mjurado@butamantefabara.com), y al casillero judicial No. 239 del Palacio de Justicia de Quito, direcciones señaladas para recibir notificaciones.

**Artículo 7.- DISPONER** a la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda a notificar la presente Resolución a la Coordinación Zonal 2, Coordinación Técnica de Control, Coordinación General Administrativa Financiera; y, Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, para su cabal cumplimiento.

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** - Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 15 días del mes de febrero de 2024.

Mgs. Karla Elizabeth Moncayo Roldán  
**COORDINADORA GENERAL JURÍDICA**  
**DELEGADA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Ab. Priscila Llongo Simbaña SERVIDORA PÚBLICA	Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira DIRECTOR DE IMPUGNACIONES