

**RESOLUCIÓN Nro. ARCOTEL-2026-0273
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**MGS. SANTIAGO JAVIER SOSA CEVALLOS
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO 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 dispone: *"El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes"*;
- 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,** la sentencia Nro. 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 Nro. 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 artículo 76, numeral 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatención, la incongruencia y la incomprensibilidad;
- 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 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 Agencia 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 148, numerales 1 y 16 de la norma ibídem, respecto de las atribuciones del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones 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,** 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,** en el artículo 224 del Código Orgánico Administrativo se estipula que *"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,** 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 Nro. ARCOTEL-2022-0115, de 5 de Abril de 2022, y su reforma con Resolución Nro. 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 Coordinación General Jurídica 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. 03-02SE-ARCOTEL-2024, de 19 de junio de 2024, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala, Director Ejecutivo de ARCOTEL;
- Que,** mediante Acción de Personal Nro. CADT-2024-0369, de 20 de junio de 2024, se designó al Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;
- Que,** mediante Acción de Personal Nro. CADT-2024-0422, de 2 de julio de 2024, se nombró al Mgs. Santiago Javier Sosa Cevallos como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;
- Que,** mediante Acción de Personal Nro. CADT-2025-0502, de 12 de agosto de 2025, se nombró al Mgs. Giovanni Adrián Reyes Muñoz como Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;
- Que,** mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-015669-E, de 16 de septiembre de 2026, la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo interpone Recurso de Apelación, en contra del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, emitido por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL.

I. COMPETENCIA

El artículo 65 del Código Orgánico Administrativo dispone:

"Art. 65.- Competencia. La competencia es la medida en la que la Constitución y la ley habilitan a un órgano para obrar y cumplir sus fines, en razón de la materia, el territorio, el tiempo y el grado."

El artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone la creación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, siendo ésta la encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones, así como del espectro radioeléctrico y su gestión.

La Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, numeral 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2022-0115, de 5 de abril de 2022, y su reforma con Resolución Nro. 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 delega a la Coordinación General Jurídica:

"(...) 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. (...)"

En virtud de lo mencionado, le corresponde al Coordinador General Jurídico, por delegación de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la competencia para resolver la presente impugnación.

II. ANTECEDENTES

2.1. A fojas 1 a 19 del Expediente Administrativo, la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, mediante escrito ingresado a esta Agencia, registrado con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-015669-E, de 16 de septiembre de 2026, interpone Recurso de Apelación, en contra del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026.

2.2. A fojas 20 a 24 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0260, de 22 de septiembre de 2026, notificada con Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-1216-OF, de 23 de septiembre de 2026, dispone a la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo que complete el Recurso de Apelación interpuesto, debido a que no cumple con los requisitos establecidos en el artículo 220 del Código Orgánica Administrativo.

La Providencia fue notificada el 23 de septiembre de 2026, como señala la prueba de notificación, constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-4089-M, de 24 de septiembre de 2026.

2.3. A fojas 25 a 38 del Expediente, la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-016417-E, de 29 de septiembre de 2026, da contestación a lo dispuesto en la Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0260, de 22 de septiembre de 2026.

2.4. A fojas 39 a 40 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0741-M, de 1 de octubre de 2026, solicita a la Unidad Técnica de Registro Público, certifique la información de contacto de la compañía PUNTONET S.A. / CELERITY, registrada en esta Agencia.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTRP-2026-4234-M, de 2 de octubre de 2026, la Unidad Técnica de Registro Público remite a esta Dirección la información solicitada.

2.5. A fojas 41 a 46 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, de 5 de octubre de 2026, notificada con Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-1266-OF, de 5 de octubre de 2026, admitió a trámite la Apelación planteada, conforme los artículos 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo; abrió término de prueba por tres (3) días; y, evacuó las pruebas anunciadas por la recurrente.

La Providencia fue notificada el 5 de octubre de 2026, como señala la prueba de notificación, constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-4261-M, de 6 de octubre de 2026.

2.6. A foja 47 del Expediente, la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0113-M, de 7 de octubre de 2026, solicita a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, certifique los documentos solicitados en la Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, de 5 de octubre de 2026.

2.7. A fojas 48 a 108 del expediente, la Unidad de Gestión Documental y Archivo, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-4289-M, de 7 de octubre de 2026, remite a la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones los documentos requeridos, debidamente certificados.

2.8. A foja 109 del expediente, la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0114-M, de 8 de octubre de 2026, remite a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la información debidamente certificada, requerida en la Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, de 5 de octubre de 2026.

2.9. A fojas 110 a 116 del expediente, la compañía PUNTONET S.A. / CELETITY, mediante Oficio Nro. PUNTONET-2026-SAI-INF-104, de 8 de octubre de 2026, registrado en ARCOTEL con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-017100-E, de 8 de octubre de 2026, remite a esta Dirección, la información solicitada con Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, de 5 de octubre de 2026.

2.10. A fojas 117 a 121 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0282, de 12 de octubre de 2026, notificada con Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-1295-OF, de 12 de octubre de 2026, corre traslado de la prueba recabada dentro de la sustanciación del presente Recurso de Apelación, para que la abonada ejerza su derecho a la contradicción.

La Providencia fue notificada el 12 de octubre de 2026, como señala la prueba de notificación, constante en el Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-4331-M, de 13 de octubre de 2026.

2.11. A fojas 122 a 125 del expediente, la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-017437-E, de 14 de octubre de 2026, da contestación a la Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0282, de 12 de octubre de 2026.

III. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.

El presente Recurso de Apelación es 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 de la abonada.

Los datos personales incorporados en la presente resolución son tratados exclusivamente para identificar a la persona interesada, sustanciar y resolver la impugnación, motivar el acto

administrativo, practicar su notificación y conservar el expediente. Este tratamiento se sustenta en el cumplimiento de obligaciones legales y en el ejercicio de potestades públicas atribuidas a la ARCOTEL, conforme al artículo 7 numerales 2 y 4 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, y observa los principios previstos en su artículo 10, especialmente los de finalidad, pertinencia y minimización, proporcionalidad, confidencialidad, seguridad y responsabilidad proactiva. En concordancia con el criterio orientador contenido en el Oficio Nro. SPDP-IRD-2026-0242-O, el tratamiento se limita a una finalidad institucional legítima, necesaria y proporcional. En caso de publicación, se generará una versión pública en la que se anonimizarán los datos personales que no sean indispensables para la finalidad de transparencia, de conformidad con la Resolución Nro. SPDP-SPD-2025-0030-R.

IV. ACTO IMPUGNADO

El Acto Impugnado corresponde al Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, emitido por la Unidad de Atención al Cliente de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que en su parte pertinente, señala:

"(...) El valor que el operador factura no es multa, sino lo correspondiente al periodo de permanencia mínima por el cual el usuario deberá permanecer hasta la devengación de los beneficios adquiridos. El cambio de domicilio y la falta de cobertura del operador no exonera al usuario el cobro de éstos valores.

En virtud de lo expuesto, esta Agencia, en atención a su solicitud, procedió a ampliar la contestación emitida dentro del trámite Nro. 039J-0GAW000, así como a atender y pronunciarse respecto de cada una de las peticiones formuladas en el presente trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-011923-E, particularmente aquellas expuestas en los acápites denominados "Antecedentes", "Observaciones a la comunicación recibida", "Fundamentos de aclaración y ampliación" y "Peticiones", así como sobre los demás aspectos planteados en su escrito.

En consecuencia, mediante la presente comunicación se da atención a las solicitudes de aclaración y ampliación formuladas, con base en la información y documentación que consta en el expediente y en el marco de las competencias atribuidas a esta Agencia por la normativa vigente.

En virtud de lo expuesto, ésta Agencia reitera y ratifica la contestación realizada en ticket de reclamo 039J-0GAWOO de fecha 20 de julio 2026, al cual se ha realizado un análisis detallado de las peticiones por usted formuladas que han conllevado al presente oficio apegado a la normativa legal vigente.

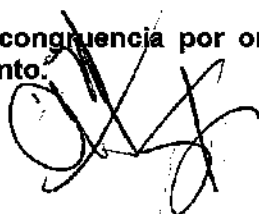
En virtud de lo expuesto, se da por cerrado el requerimiento, y se deja a salvo su derecho de acudir, en cualquier momento, a la instancia judicial o administrativa que corresponda..."

V. ANÁLISIS DE LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS

La Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, en el escrito de interposición del Recurso de Apelación trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-015669-E, de 16 de septiembre de 2026, argumenta lo siguiente:

ARGUMENTO 1:

Insuficiencia de motivación, incongruencia por omisión e impugnabilidad del acto que dispone el cierre del requerimiento.



Numeral PRIMERO:

La impugnación se dirige contra la decisión administrativa adoptada y, particularmente, contra la insuficiencia de su motivación, por cuanto el acto impugnado no resuelve de manera integral los aspectos sometidos oportunamente a conocimiento de la Administración."

Numeral SEGUNDO:

"(...) En consecuencia, el presente recurso no pretende obtener actualmente la prestación del servicio, sino impugnar la decisión administrativa mediante la cual ARCOTEL dio por cerrado el requerimiento sin resolver de manera integral y suficientemente motivada los aspectos controvertidos.

Lo que se impugna es, por tanto, el contenido y alcance del acto administrativo emitido por ARCOTEL y la insuficiencia de su motivación, particularmente respecto de los hechos, documentos, valores y cuestiones contractuales sometidos oportunamente a conocimiento de la Administración."

Numeral TERCERO:

"(...) La decisión es objeto de impugnación porque el cierre dispuesto no se encuentra precedido de un análisis integral y suficiente de todos los hechos y valores controvertidos."

Numeral DÉCIMA CUARTA:

"El Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF no establece una relación suficiente entre los hechos controvertidos, las normas aplicables, la prueba existente y la conclusión adoptada.

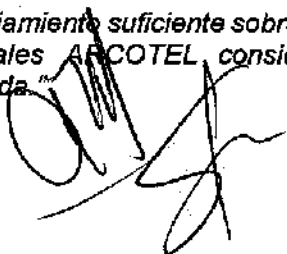
La motivación administrativa no se satisface con reproducir la posición del proveedor ni con señalar la existencia de una nota de crédito.

La Administración debía explicar de manera expresa por qué consideraba resuelto cada uno de los puntos planteados.

En particular, el Oficio no contiene una respuesta suficiente respecto de:

- 1. La solicitud de terminación de 10 de abril de 2026;*
- 2. La fecha efectiva de terminación;*
- 3. El cobro íntegro de abril;*
- 4. Los valores facturados en mayo y junio;*
- 5. El alcance de la nota de crédito;*
- 6. El supuesto cargo por reconexión;*
- 7. La inexistencia de una solicitud de reactivación;*
- 8. La devolución de los equipos;*
- 9. Las deficiencias e interrupciones del servicio;*
- 10. Las promociones efectivamente aceptadas;*
- 11. El valor concreto de cualquier beneficio no devengado;*
- 12. La fórmula utilizada para determinarlo;*
- 13. La información proporcionada al momento de la contratación respecto de la permanencia mínima; y,*
- 14. La liquidación final de la relación contractual.*

La ausencia de pronunciamiento suficiente sobre estos aspectos impide conocer las razones concretas por las cuales ARCOTEL consideró que la reclamación se encontraba integralmente solucionada."



Numeral DÉCIMA QUINTA:

"El Oficio señala que: "se da por cerrado el requerimiento, y se deja a salvo su derecho de acudir, en cualquier momento, a la instancia judicial o administrativa que corresponda."

La recurrente deja expresamente establecido que esta fórmula no puede producir el efecto de impedir, limitar o desnaturalizar el derecho de impugnar el propio acto administrativo que dispone el cierre.

La presente actuación no constituye una nueva reclamación sobre los mismos hechos, sino el ejercicio del derecho de impugnación respecto del acto administrativo emitido por ARCOTEL.

El hecho de que la Administración califique el requerimiento como "cerrado" no convierte por sí mismo al acto en inimpugnable ni sustituye los mecanismos de impugnación previstos en el Código Orgánico Administrativo.

Por ello, solicito que el presente recurso sea admitido, sustanciado y resuelto por la autoridad competente, garantizando una revisión efectiva del acto impugnado."

Numeral DÉCIMA NOVENA:

"La presente impugnación se sustenta, entre otros aspectos, en la necesidad de que el acto administrativo sea motivado de manera suficiente, congruente e integral, con relación a los hechos, normas, documentos y pruebas relevantes para la decisión.

El Oficio impugnado reconoce la existencia de una solicitud de terminación presentada el 10 de abril de 2026 y acepta la existencia de valores facturados con posterioridad, así como una nota de crédito por determinados valores de mayo y junio; sin embargo, no desarrolla suficientemente las razones por las cuales considera que tales aspectos se encuentran definitivamente solucionados. (...)"

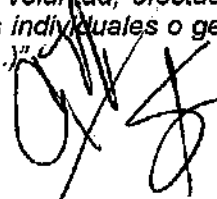
La Abonada sostiene que el Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, carece de motivación suficiente y es incongruente, porque dio por cerrado el requerimiento sin analizar de manera integral los hechos, documentos, valores y cuestiones contractuales sometidos a conocimiento de la Administración. Afirma que el acto se limita a reproducir la posición del proveedor y a constatar la emisión de una nota de crédito, sin relacionar hechos, normas, prueba y conclusión, y enumera catorce puntos que, a su juicio, no obtuvieron respuesta suficiente. Añade que la fórmula por la cual se da por cerrado el requerimiento y se deja a salvo su derecho de acudir a otras instancias no convierte al acto en inimpugnable, y que su escrito no es una nueva reclamación sino el ejercicio del derecho de impugnación previsto en el Código Orgánico Administrativo. Con base en ello pide que se admita y sustancie el recurso, que se revoque el Oficio y que la resolución se pronuncie de forma expresa e individualizada sobre cada punto controvertido.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 1:

El argumento contiene dos extremos que se analizan por separado: 1) la impugnabilidad del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, pese a la fórmula de cierre del requerimiento; y, 2) la suficiencia de su motivación y su congruencia con lo pedido por la Abonada.

Sobre la impugnabilidad del acto. El artículo 98 del Código Orgánico Administrativo dispone:

"Acto administrativo es la declaración unilateral de voluntad, efectuada en ejercicio de la función administrativa que produce efectos jurídicos individuales o generales, siempre que se agote con su cumplimiento y de forma directa. (...)"



El Oficio impugnado reúne esos elementos, fue expedido por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones, por delegación otorgada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115, se pronunció sobre las pretensiones formuladas por la Abonada en el trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-011923-E, de 24 de julio de 2026; y, dispuso dar por cerrado el requerimiento. Produce, por tanto, efectos jurídicos individuales y directos sobre la reclamante y es susceptible del recurso de apelación previsto en los artículos 219 y 224 del Código Orgánico Administrativo. La expresión *"se deja a salvo su derecho de acudir, en cualquier momento, a la instancia judicial o administrativa que corresponda"*, no restringe ese derecho; en todo caso, el recurso fue admitido a trámite mediante Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, de 5 de octubre de 2026, y se sustancia en el presente procedimiento. En este extremo, la pretensión de la Abonada se encuentra atendida.

Sobre la motivación y la congruencia. El artículo 99 numeral 5 del Código Orgánico Administrativo incluye la motivación entre los requisitos de validez del acto administrativo, y el artículo 100 del mismo cuerpo legal determina su contenido:

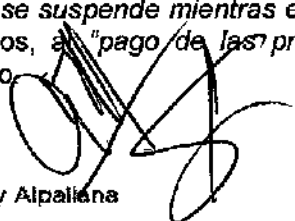
"Art. 100.- Motivación del acto administrativo. En la motivación del acto administrativo se observará: 1. El señalamiento de la norma jurídica o principios jurídicos aplicables y la determinación de su alcance. 2. La calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base 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. (...) Si la decisión que contiene el acto administrativo no se deriva del procedimiento o no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, se entenderá que no ha sido motivado."

La Corte Constitucional, en la Sentencia No. 1158-17-EP/21, de 20 de octubre de 2021 (párrafos. 57 y 61), estableció como criterio rector que la motivación es suficiente cuando contiene una fundamentación normativa suficiente, enunciación y justificación de las normas aplicables y de su aplicación a los hechos y una fundamentación fáctica suficiente, justificación de los hechos dados por probados; e identificó como deficiencias motivacionales la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia, esta última en sus modalidades de incoherencia, inatinencia, incongruencia e incomprensibilidad (párrafos 66 y 67). Este estándar desarrolla la garantía prevista en el artículo 76 numeral 7 literal I) de la Constitución de la República.

Contrastado el Oficio impugnado con el expediente certificado remitido mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0114-M, de 8 de octubre de 2026, esta Dirección verifica lo siguiente:

a) **Premisa fáctica sin respaldo sobre la calidad del servicio.** El Oficio afirma *"el hecho de la subsanación realizada por el operador, misma que es confirmada por usted"* y que los valores relacionados con fallas *"fueron objeto de la correspondiente compensación por parte del operador en su oportunidad"*. El expediente no respalda ninguna de las dos afirmaciones. En su reclamo inicial, la Abonada sostuvo que el operador ofreció descuentos, cambios de plan y mejoras de velocidad *"sin corregir la problemática real del servicio"*; en la conversación de 27 de abril de 2026, con el ejecutivo del operador, rechazó expresamente el descuento ofrecido y el Acta de entrega-recepción Nro. 1553211, de 17 de abril de 2026, suscrita por el técnico del propio operador, registra problemas de desconexiones y lentitud. No obra en el expediente factura, nota de crédito ni documento alguno que acredite la aplicación de una compensación por fallas del servicio.

b) **Premisa fáctica contraria al expediente sobre la terminación.** El Oficio impugnado sostiene que la solicitud de terminación *"fue acatada por el operador en el término de tiempo establecido"*. Sin embargo, el propio operador informó que el servicio *"se desactivó el 30 de junio de 2026"*, más de dos meses y medio después de la solicitud presentada el 10 de abril de 2026, y en esa solicitud, recibida por PUNTONET S.A., en la misma fecha, consta una anotación manuscrita del operador según la cual *"se recibe documento pero no se suspende mientras el cliente siga el proceso"*, el mismo que condiciona, entre otros requisitos, a *"pago de las promociones no devengadas (\$70.29)"*. El Oficio no analizó este documento.



c) **Omisión sobre el cargo por reactivación.** En el trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-011923-E, la Abonada solicitó expresamente que se analice *"la procedencia del cobro efectuado por concepto de reconexión"* y que se determine si dicho cobro es procedente. La Factura No. 001-100-001733695, de 20 de junio de 2026, contiene el rubro *"Reactivación del servicio"* por USD 2,00 más IVA. El Oficio impugnado no se pronuncia sobre este punto.

d) **Respuesta condicional sobre los equipos.** El Oficio se limita a señalar que *"en el caso que ya fueron entregados, ésta indicación debió omitirse"*, sin valorar la constancia de cancelación de servicio de 19 de junio de 2026, emitida en formato del operador, que registra la entrega de los dos equipos en estado *"Bueno"*, documento que la Abonada había aportado y cuya valoración pidió expresamente.

e) **Análisis abstracto de la permanencia mínima.** El Oficio explica en términos generales la naturaleza de la cláusula de permanencia mínima, pero no verifica el valor concreto facturado por ese concepto, CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50,00) más IVA, bajo el rubro *"Promoción por Servicios Comerciales Recurrentes"* de la factura de 20 de junio de 2026, ni el beneficio al que corresponde, ni la fórmula de cálculo, pese a que la Abonada pidió que se determine la procedencia de esos cobros *"indicando el fundamento jurídico y técnico correspondiente para cada uno de ellos"*.

f) **Ausencia de liquidación.** El Oficio da por solucionada la controversia económica con la sola emisión de la nota de crédito de CUARENTA Y UNO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 41,98) más IVA, sin determinar los valores facturados con posterioridad a la terminación, su estado y el saldo resultante de la relación contractual.

Las deficiencias descritas en los literales a) y b) constituyen insuficiencia de la fundamentación fáctica, el acto da por probados hechos que el expediente no acredita o contradice. Por otro lado, los literales c) a f) configuran incongruencia por omisión, porque el acto deja sin respuesta pretensiones oportunamente formuladas que incidían en la decisión de cerrar el requerimiento. En los términos del último inciso del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo, la decisión de dar por cerrado el requerimiento no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos.

Ello no significa que todo el contenido del Oficio carezca de motivación. El acto sí identificó la normativa aplicable; explicó el mecanismo de la nota de crédito y su alcance respecto de las facturas de mayo y junio de 2026; y, expuso la naturaleza no sancionatoria de los valores por promociones no devengadas. En esos puntos, la inconformidad de la Abonada constituye discrepancia con el criterio adoptado y no un defecto de motivación, su mérito se examina en los Argumentos 2 a 5.

El vicio identificado es relevante para la validez del acto, la falta de motivación lo hace contrario a la Constitución y a la ley, supuesto previsto como causal de nulidad en el artículo 105 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo. Conforme al artículo 109 del mismo Código, la nulidad en parte del acto administrativo *"no afecta a las otras partes que resulten independientes de aquella nula"*; por ello, la parte del Oficio que reconoce la devolución de los valores facturados en mayo y junio de 2026 mediante nota de crédito puede conservarse.

A su vez, el artículo 228 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo dispone que, cuando no se requieran actuaciones adicionales que el órgano que resuelve el recurso esté impedido de ejecutar por sí mismo, *"se resolverá sobre el fondo del asunto"*. Los Argumentos 2 a 5 contienen ese pronunciamiento sobre los catorce puntos enumerados por la Abonada en el numeral DÉCIMA CUARTA de su escrito.

Sobre la nulidad del Acto Impugnado

El artículo 104 del Código Orgánico Administrativo señala



"Artículo 104.- Nulidad. Es válido el acto administrativo mientras no se declare su nulidad. El acto administrativo puede ser anulado total o parcialmente. La declaración de nulidad puede referirse a uno, varios o a todos los actos administrativos contenidos en un mismo instrumento." (Subrayado fuera del texto original)

El artículo 105 de la norma ibídem, dispone:

"Art. 105.- Causales de nulidad del acto administrativo. Es nulo el acto administrativo que:
1. Sea contrario a la Constitución y a la ley. (...)" (Subrayado fuera del texto original).

Además, el artículo 107 del Código Orgánico Administrativo, ordena:

"Efectos. La declaración de nulidad tiene efecto retroactivo a partir de la fecha de expedición del acto declarado nulo, salvo que la nulidad sea declarada con respecto a los vicios subsanables. (...)" (Subrayado fuera del texto original)

Corresponde a esta Dirección determinar si los vicios verificados son invalidantes, en qué causal del artículo 105 del Código Orgánico Administrativo se subsumen, cuál es el alcance de la nulidad y desde qué momento debe reponerse el procedimiento. La irregularidad constatada, es la omisión del análisis a las peticiones realizadas por la impugnante, plasmadas en el oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, emitido por la Unidad de Atención al Cliente de Servicios de Telecomunicaciones.

Los vicios descritos no son irregularidades formales susceptibles de convalidación en los términos del artículo 110 del Código Orgánico Administrativo, recaen sobre la motivación del acto, a cuya ausencia la Constitución atribuye directamente la nulidad, y sobre el derecho de defensa del inculcado. Su corrección exige, que se vuelva a emitir un nuevo documento con el cual se atiendan todas las observaciones o argumentos planteados por la impugnante.

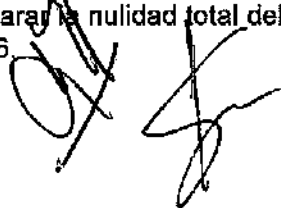
El artículo 227 del Código Orgánico Administrativo condiciona la nulidad del procedimiento a que la causa tenga influencia en la decisión. Ese requisito se cumple, el vicio de la falta de motivación recae sobre la falta de análisis respecto a las peticiones realizadas por la impugnante y falta de señalamiento de la normativa con la que se realizó el análisis en el Oficio impugnado.

El artículo 109 del Código Orgánico Administrativo dispone:

"La nulidad en parte del acto administrativo o de alguno que integre un mismo instrumento, no afecta a las otras partes que resulten independientes de aquella nula, salvo que sea su consecuencia o la parte viciada sea de tal importancia, que sin ella no se haya dictado el resto. (...)"

El oficio impugnado carece de la motivación exigida por los artículos 99 numeral 5 y 100 del Código Orgánico Administrativo y por el artículo 76 numeral 7 literal I) de la Constitución de la República del Ecuador, en los términos de la Sentencia No. 1158-17-EP/21 de la Corte Constitucional, y, se sustentó en premisas que el expediente no acredita o contradice; en consecuencia, se acoge el argumento planteado por la Administrada.

Por lo expuesto, al verificarse vicios invalidantes, no convalidables y con influencia en la decisión, que se subsumen en la causal del artículo 105, numeral 1 del Código Orgánico Administrativo y en el artículo 76, numeral 7, letra I) de la Constitución de la República del Ecuador, procede declarar la nulidad total del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026.



ARGUMENTO 2:

Permanencia mínima: información proporcionada al contratar, interpretación conjunta del contrato y prueba de los beneficios no devengados.

Numeral CUARTO:

"El 23 de marzo de 2024 contraté con PUNTONET S.A. / CELERITY un servicio residencial de internet mediante fibra óptica, correspondiente al plan CELERITY 250/250 Mbps, por un valor mensual de USD 20,99, con una permanencia mínima contractual de treinta y seis meses.

El contrato contempló, entre otros aspectos:

- Servicio de acceso a internet residencial;
- Disponibilidad mensual del 98%;
- Soporte 24/7/365;
- Pago de la tarifa correspondiente al servicio contratado y efectivamente prestado;
- Terminación unilateral del contrato;
- Devolución de los equipos entregados en comodato; y,
- Determinados beneficios y promociones vinculados a la permanencia mínima.

Sin embargo, la existencia formal de una cláusula de permanencia mínima no puede analizarse de manera aislada del resto de las condiciones contractuales ni de la forma en que dicha condición fue explicada al momento de la contratación.

Este aspecto resulta especialmente relevante porque, al momento de contratar, consulté expresamente sobre los treinta y seis meses de permanencia y se me habría indicado que bastaba cumplir dos años y que, una vez transcurrido ese período, ya no tendría que pagar ningún valor adicional por concepto de permanencia.

Precisamente por ello, resulta indispensable acceder a la grabación o registro de la contratación, pues permitirá verificar cuál fue la información efectivamente proporcionada por el proveedor y contrastarla con las condiciones que actualmente pretende aplicar."

Numeral DÉCIMA PRIMERA:

"La recurrente reconoce que el contrato contemplaba una permanencia mínima de treinta y seis meses y que determinadas promociones y beneficios estaban vinculados a dicha permanencia.

Lo que se cuestiona es que la permanencia mínima pueda ser interpretada como una obligación automática de pagar los meses restantes del contrato.

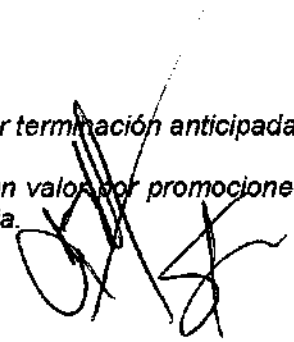
La existencia de una permanencia mínima no equivale a una deuda por los meses futuros durante los cuales el servicio ya no será prestado.

El propio contrato diferencia entre:

- Servicios efectivamente prestados;
- Bienes solicitados y recibidos;
- Promociones y beneficios; y,
- Valores que eventualmente deban reliquidarse por terminación anticipada.

En consecuencia, si PUNTONET afirma que existe un valor por promociones o beneficios no devengados, debe demostrarlo de manera concreta.

Debe identificar:



- a. *La promoción efectivamente aceptada;*
- b. *El beneficio económico concreto recibido;*
- c. *Su valor real;*
- d. *El período durante el cual debía devengarse;*
- e. *El valor ya devengado;*
- f. *El valor pendiente;*
- g. *La fórmula utilizada para su cálculo; y,*
- h. *El documento contractual que sustenta dicho valor.*

No basta afirmar que existían treinta y seis meses de permanencia. El plazo de permanencia no constituye por sí mismo un monto adeudado."

Numeral DÉCIMA SEGUNDA:

"La cuestión económica relacionada con una eventual promoción no puede analizarse separadamente del cumplimiento de la obligación principal de PUNTONET.

La finalidad esencial del contrato fue proporcionar un servicio de internet residencial con determinadas condiciones de velocidad, disponibilidad, continuidad, soporte y calidad.

La recurrente no cuestiona la posibilidad contractual de una eventual reliquidación proporcional de un beneficio efectivamente recibido y que, conforme al contrato, se encuentre pendiente de devengarse.

Lo que se cuestiona es que dicha figura sea utilizada para convertir la permanencia mínima en una obligación de pagar los meses restantes del contrato como si el servicio continuara prestándose.

Debe distinguirse claramente:

Una cosa es una eventual reliquidación proporcional de un beneficio económico efectivamente recibido y no devengado; y otra muy distinta es cobrar los meses restantes del contrato como si el servicio continuara siendo prestado.

Lo primero requiere identificación, prueba y cálculo.

Lo segundo no puede derivarse automáticamente de la sola existencia de una permanencia mínima.

Por ello, ARCOTEL debía analizar tanto el cumplimiento de las obligaciones del proveedor como la eventual existencia de un beneficio económico pendiente y/o no brindado."

Numeral DÉCIMA SEXTA:

"Las cláusulas contractuales deben ser analizadas conjuntamente. La permanencia mínima no puede analizarse separadamente de las cláusulas relativas a:

- *Servicio efectivamente prestado;*
- *Facturación;*
- *Terminación unilateral;*
- *Bienes solicitados y recibidos;*
- *Devolución de equipos;*
- *Promociones; y,*
- *Reliquidación.*

Una interpretación aislada de la permanencia mínima produciría el efecto de transformar un mecanismo comercial vinculado a determinados beneficios en una obligación económica.

equivalente a mantener el contrato durante todo el plazo, incluso cuando el servicio haya sido terminado y su calidad y efectiva prestación hayan sido controvertidas.

Tal interpretación debe ser confrontada con el conjunto de las condiciones contractuales, particularmente aquellas que regulan la terminación unilateral y los valores efectivamente prestados o pendientes de reliquidación."

Numeral DÉCIMA NOVENA:

"(...) Asimismo, ARCOTEL sostiene que la permanencia mínima se relaciona con beneficios adquiridos y que los valores correspondientes no constituirían una multa, sino valores vinculados a beneficios pendientes de devengación. Precisamente por ello, resulta indispensable que el proveedor identifique cuál fue el beneficio concreto recibido, su valor, el período de devengación y el cálculo del eventual valor pendiente, en lugar de limitarse a invocar la existencia de un plazo de treinta y seis meses.

La información proporcionada verbalmente al momento de la contratación adquiere especial relevancia en este punto, razón por la cual se solicita la incorporación de la grabación respectiva."

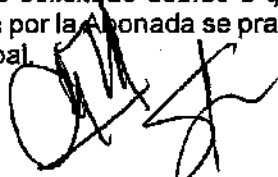
La Abonada reconoce que el contrato de 23 de marzo de 2024, contemplaba una permanencia mínima de treinta y seis meses vinculada a promociones y beneficios, y no cuestiona la posibilidad de una reliquidación proporcional de un beneficio efectivamente recibido y pendiente de devengarse. Sostiene, sin embargo, que al contratar se le habría indicado que bastaba cumplir dos años para no pagar valor adicional por permanencia, por lo que pide que se ordene a PUNTONET S.A., remitir la grabación de la contratación. Afirma además que la permanencia mínima no puede interpretarse como una obligación automática de pagar los meses restantes como si el servicio continuara, que las cláusulas deben leerse en conjunto con las de terminación unilateral, facturación y reliquidación, y que, si el proveedor reclama un valor por beneficios no devengados, debe identificar la promoción aceptada, el beneficio concreto, su valor, el período de devengo, lo devengado y lo pendiente, la fórmula de cálculo y el documento que lo sustenta.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 2:

La Abonada no niega haber aceptado una permanencia mínima de treinta y seis meses vinculada a promociones, cuestiona: 1) que la información verbal recibida al contratar habría sido distinta; 2) que la permanencia se traduzca en el pago de los meses restantes del plazo; y, 3) que el operador no haya identificado ni calculado el beneficio no devengado que pretende cobrar.

Sobre la información recibida al contratar. El contrato de prestación de servicios suscrito el 23 de marzo de 2024, que obra en el expediente, consigna en la sección **"PERMANENCIA MÍNIMA"** la opción "S" con un tiempo de 36 meses; en la cláusula DÉCIMA, un plazo de vigencia y un periodo de permanencia mínima de treinta y seis meses; y, en la sección **"ACEPTACIÓN EXPRESA DE PROMOCIÓN"**, como beneficios de la permanencia mínima, el **"VALOR EQUIPOS CPE (ONT Y SXT) / NOCHES VUELA"**. En la cláusula DÉCIMO TERCERA, la abonada declara haber obtenido **"toda la información veraz y completa del servicio contratado, incluye promociones aplicables"**.

Para verificar la afirmación de la Abonada sobre una oferta verbal distinta, esta Dirección dispuso mediante el numeral "4.2" de la Providencia Nro. ARCOTEL-CJDI-2026-0276, que el operador remita la grabación de la contratación. PUNTONET S.A., mediante Oficio Nro. PUNTONET-2026-SAI-INF-014, registrado con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-017100-E, informó que **"no dispone actualmente de la grabación o registro de audio solicitado debido a que se trata de una contratación que data del año 2024"**. La prueba solicitada por la Abonada se practicó y su resultado no aporta elementos sobre el contenido de la oferta verbal.



Sin la grabación, no obra en el expediente elemento alguno que acredite que el vendedor ofreció una permanencia de dos años, las observaciones de la solicitud de servicio registran que la contratación se gestionó por "TELEVENTAS FO PAUL ALMACHI". Esto hace verosímil que haya existido una llamada de contratación y justifica que se haya ordenado remitir su grabación, pero acredita únicamente el canal de venta y no el contenido de lo conversado.

Las conversaciones aportadas en el expediente muestran que la Abonada entendía que bastaba cumplir dos años, el 6 de enero de 2026 escribió al asistente virtual del operador *"Cumpla los dos años y te llevas tu porquería de internet"*. Su solicitud de 10 de abril de 2026 alude, a su vez, a que habría transcurrido *"el tiempo para evitar al menos el pago de penalizaciones"*. Esas expresiones son manifestaciones unilaterales de la reclamante, emitidas casi dos años después de la contratación; reflejan su convicción, no lo que le informó el operador.

Por el contrario, ese mismo 10 de abril de 2026 la funcionaria del operador que recibió la solicitud abrió el caso No. 213588 con el requerimiento "SU AYUDA CARGANDO CONTRATO DIGITALIZADO YA QUE LA CLIENTE DESEA VERIFICAR EL TIEMPO ESTIPULADO", en la copia de la solicitud que conserva la Abonada consta, además, la anotación que cuantifica el *"pago de las promociones no devengadas (\$70.29)"*.

La recurrente conoció, por tanto, desde el día de su solicitud, que el operador consideraba vigente la permanencia de treinta y seis meses. Pese a ello, no invocó la supuesta oferta verbal en la constancia de cancelación de 19 de junio de 2026, donde rechazó el pago de las promociones por la deficiente prestación del servicio. Tampoco la invocó en su reclamo de 29 de junio de 2026, ni en su escrito de 24 de julio de 2026; la alegación y el pedido de la grabación aparecen por primera vez en este Recurso de Apelación. En el mismo recurso, la Abonada acompaña el contrato y *"reconoce que el contrato contemplaba una permanencia mínima de treinta y seis meses"*. Ese plazo consta en la sección "PERMANENCIA MÍNIMA", en la cláusula DÉCIMA y en la aceptación expresa de promoción; el contrato contiene una cláusula DÉCIMO SÉPTIMA de acuerdo total que deja sin efecto cualquier negociación o entendimiento previo entre las partes.

Finalmente, PUNTONET S.A., informó que no dispone de la grabación por tratarse de una contratación del año 2024, la falta de conservación de la grabación tampoco permite, por sí sola, tener por acreditado el contenido de una oferta verbal contraria al texto del contrato firmado, porque lo conversado seguiría siendo desconocido y los demás elementos del expediente no lo suplen.

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, señala:

Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

(...)

9) Formas de aceptación de la contratación.- La aceptación de la contratación debe ser expresa en todos los casos y puede manifestarse a través de cualquier mecanismo físico, electrónico o telefónico, a elección del abonado o cliente. Para el caso de los servicios suplementarios o promociones que deseen contratar los abonados o clientes con posterioridad a la celebración del contrato de adhesión o negociado, según corresponda, podrán hacerlo vía telefónica; en este último caso, deberá ser grabada, siendo obligación de los prestadores de servicios tener constancia de la aceptación del abonado o cliente.

asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios.

De modo general, cuando la aceptación sea expresada por medios telefónicos, ésta deberá ser grabada por los prestadores de servicios; siendo obligación de éstos, tener constancia de la aceptación del abonado o cliente, asegurando su plena identificación y aceptación de las condiciones ofrecidas por el prestador de servicios. La grabación debe ser audible y entendible, íntegra en su contenido, así como completa de toda la duración de la llamada efectuada.

(...)

11) Entrega de copias de contrato.- El abonado o cliente, tiene derecho a que el prestador del servicio le entregue copias debidamente suscritas de los contratos y de todos sus anexos o de ser el caso, una copia con la constancia de ser fiel al original, cuando se trate de documentos físicos; cuando se trate de documentos electrónicos, se le entregará por dicho medio, copia del documento electrónico correspondiente. En caso de contratación por medio telefónico, el prestador del servicio, a petición del abonado, suscriptor o cliente, deberá remitir o entregar el respaldo correspondiente.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán mantener, al menos hasta un año posterior a la terminación de la relación de prestación de servicios, en archivo físico o digital, el contrato suscrito o aceptado, los anexos suscritos o aceptados y documentos o respaldos correspondientes, que prueben el acuerdo de las partes respecto de los términos, condiciones y servicios objeto de la contratación realizada, independientemente de los mecanismos utilizados para la contratación (físico, electrónico o telefónico). Toda modificación de las condiciones contractuales, deberá ser aceptada por las partes y dejar constancia escrita o por medios electrónicos de la misma, conforme lo establecido en la presente Norma. (...).

La aceptación, sin embargo, no fue telefónica, la venta se gestionó por "TELEVENTAS", pero el contrato que obra en el expediente lleva la firma de la abonada en cada página. Es un documento generado por el sistema del operador el 23 de marzo de 2024 a las 17h39. La aceptación consta, entonces, con la firma en un documento, que es un mecanismo físico o electrónico. El deber de grabar del numeral 9 se activa "cuando la aceptación sea expresada por medios telefónicos", lo que no ocurrió aquí. La "constancia de la aceptación" que el operador debía conservar es el contrato firmado, y lo remitió.

El artículo 195 del Código Orgánico Administrativo dispone:

"(...) En todo procedimiento administrativo en que la situación jurídica de la persona interesada pueda ser agravada con la resolución de la administración pública y en particular, cuando se trata del ejercicio de potestades sancionadoras o de determinación de responsabilidades de la persona interesada, la carga de la prueba le corresponde a la administración pública. En todos los demás casos la carga de la prueba le corresponde a la persona interesada."

Tratándose de un reclamo cuya resolución no puede agravar la situación de la reclamante, la prueba del hecho alegado le correspondía a ella. Ante la falta de esa prueba, prevalece lo pactado por escrito y suscrito por la abonada.

Sobre el alcance de la permanencia mínima. Asiste razón a la Abonada en que la permanencia mínima no equivale a una deuda por los meses restantes del plazo. El propio contrato lo descarta. Su cláusula DÉCIMA dispone:

"Las partes se obligan a respetar el plazo de vigencia pactado sin perjuicio de que el ABONADO pueda darlo por terminado unilateralmente, en cualquier tiempo, previa

notificación física o electrónica con firma electrónica con por lo menos quince (15) días término de anticipación, conforme a lo dispuesto en las Leyes Orgánicas de Telecomunicaciones, su Reglamento y Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, aunque pagará los valores de promociones y/o beneficios no devengados aplicables de permanencia mínima del plazo total del Contrato o aquéllos que se encuentren vigentes al momento de la terminación del Contrato."

La terminación anticipada generaría, por tanto, la obligación de pagar los servicios efectivamente prestados, los bienes solicitados y recibidos y la parte no devengada de los beneficios promocionales efectivamente recibidos, pero no las mensualidades futuras. El expediente confirma que el operador no facturó las mensualidades restantes, el único rubro asociado a la permanencia es el de CINCUENTA 00/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 50,00) más IVA, bajo la denominación "*Promoción por Servicios Comerciales Recurrentes*", y, DOS 00/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,00) más IVA, bajo la denominación "*Servicios Adicionales Reactivación del Servicio 1*", en la Factura Nro. 001-100-001733695, de 20 de junio de 2026, por el total de CINCUENTA Y NUEVE 80/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59,80), incluido IVA.

La Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones deberá analizar qué valores corresponde a cada rubro, en este caso específico, los CINCUENTA Y NUEVE DÓLARES 80/100 DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59,80) que figuran en la constancia de cancelación de 19 de junio de 2026 como "*Valor proporcional a la fecha de cancelación del servicio por descuentos, promociones y/o beneficios otorgados*".

Sobre la identificación y el cálculo del beneficio. En este punto el cargo es fundado, ni la factura ni las respuestas del operador identifican qué beneficio se reliquida, cuál fue su valor, cuál es el período de devengo ni qué fórmula se aplicó. El contrato menciona como beneficios de la permanencia el valor de los equipos CPE (con precio unitario de USD 120,00) y la promoción "*Noches Vuela*" y, por separado, un descuento del 100 % en la instalación. La primera factura, de 1 de abril de 2024, registra un rubro de instalación de USD 200,00 con un descuento de USD 200,00. Esta Dirección advierte que el valor de USD 50,00 coincide aritméticamente con la prorrata de ese descuento por los nueve meses que restaban del plazo de treinta y seis meses al 30 de junio de 2026 ($USD\ 200,00 \times 9/36$); sin embargo, esa correspondencia es una inferencia de esta Dirección que el prestador no ha documentado, y el descuento de instalación no figura entre los beneficios listados en la sección de aceptación expresa de promoción. Corresponde al operador acreditar el beneficio, su valor, el período de devengo y el cálculo, como lo exige el propio contrato al disponer en su cláusula DÉCIMO SEGUNDA que la última factura "*reflejará la respectiva reliquidación de valores del servicio contratado con base al valor real del mismo*".

Caben dos precisiones adicionales:

Primera: la anotación del operador en la solicitud de 10 de abril de 2026 cuantificaba el mismo concepto en USD 70,29, lo que muestra que una fecha de terminación anterior al 30 de junio de 2026, como la que se establece en el Argumento 4, arrojaría un valor mayor. El artículo 223 del Código Orgánico Administrativo dispone que "*la resolución de la impugnación, en ningún caso podrá agravar la situación inicial de la persona interesada*"; por ello, cualquier valor por reliquidación de promociones que resulte acreditado no podrá exceder de USD 50,00 más IVA.

Segunda: la alegación de que las deficiencias del servicio deberían impedir el cobro de beneficios no devengados no encuentra sustento en el texto del contrato, que no condiciona la reliquidación a la calidad del servicio; las deficiencias del servicio se analizan en el Argumento 3.

En consecuencia, el argumento es parcialmente procedente, se rechaza en cuanto a la existencia de una oferta verbal distinta del contrato, que no ha sido acreditada; y, se acoge en cuanto a que el valor por promociones no devengadas solo puede exigirse si el prestador identifica el beneficio.

efectivamente recibido, su valor, el período de devengo y la fórmula de cálculo, sin que en ningún caso pueda exceder de USD 50,00 más IVA.

ARGUMENTO 3:

Calidad y continuidad del servicio; las ofertas comerciales del proveedor no subsanan las deficiencias.

Numeral QUINTO:

"Durante la vigencia del contrato se presentaron interrupciones, intermitencias y deficiencias en la prestación del servicio, las cuales fueron reportadas en distintas oportunidades ante la operadora.

La controversia no se refiere únicamente a la decisión de terminar el contrato, sino también a las condiciones en las cuales se prestó el servicio durante su vigencia.

Por ello, ARCOTEL debía analizar, conjuntamente:

- *Los periodos en que el servicio no habría sido recibido adecuadamente;*
- *Los reclamos y reportes efectuados;*
- *Los registros técnicos disponibles;*
- *La calidad y disponibilidad efectivamente proporcionadas; y,*
- *La incidencia de dichas circunstancias en los valores posteriormente facturados.*

La Administración no podía limitarse a establecer cuánto tiempo permaneció administrativamente activo el contrato sin determinar previamente qué servicio fue efectivamente prestado durante los periodos objeto de facturación."

Numeral DÉCIMA TERCERA:

"El proveedor habría señalado que pretendió brindar promociones o alternativas comerciales frente a la situación planteada.

Sin embargo, la recurrente contrató un servicio de internet, y las promociones o beneficios constituían elementos accesorios de la relación contractual.

La eventual oferta posterior de descuentos, cambios de plan, incrementos de velocidad u otras alternativas comerciales no demuestra, por sí misma, que el servicio principal haya sido prestado de manera adecuada ni subsana las interrupciones e intermitencias denunciadas.

La terminación solicitada se produjo precisamente dentro de un contexto en el que la recurrente venía cuestionando la prestación del servicio.

Por ello, antes de determinar cualquier efecto económico relacionado con una promoción o beneficio, correspondía analizar el cumplimiento de la obligación principal de prestación del servicio."

La Abonada sostiene que durante la vigencia del contrato hubo interrupciones, intermitencias y deficiencias reportadas a la operadora y que ARCOTEL debía analizar los periodos de servicio deficiente, los reclamos, los registros técnicos, la calidad y disponibilidad efectiva y su incidencia en la facturación. Afirma que las ofertas posteriores de descuentos, cambios de plan o mejoras de velocidad no demuestran por sí mismas que el servicio se haya prestado adecuadamente ni subsanan las fallas, y que el cumplimiento de la obligación principal debía analizarse antes de determinar cualquier efecto económico. En el petitorio solicita, además, que se adopten las

medidas que correspondan dentro de la competencia de ARCOTEL si se verifican incumplimientos del prestador.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 3:

El expediente certificado contiene elementos que acreditan deficiencias en la prestación del servicio durante la vigencia del contrato, varias de ellas documentadas por el propio operador:

- a) El Acta de entrega-recepción Nro. 1191796, de 13 de julio de 2024, registra en el apartado de novedades que se visitó al cliente *"verificando intermitencia y desconexiones"*.
- b) El Acta de entrega-recepción Nro. 1553211, de 17 de abril de 2026, registra: *"Se evidencia que tiene problemas de desconexiones y lentitud en cargar páginas"*. En el espacio de conformidad, la Abonada registró que el problema persistía desde el inicio de la relación contractual.
- c) Las conversaciones con el asistente virtual del operador contienen reportes de falta de servicio en julio de 2024, octubre de 2025 y enero de 2026; y las mantenidas con el ejecutivo y el técnico del operador, reportes adicionales entre el 15 y el 27 de abril de 2026.
- d) En la conversación de 27 de abril de 2026, el ejecutivo del operador ofreció un descuento y un cambio de plan para compensar el malestar de la abonada, ofertas que ésta rechazó.

Frente a ello, el Oficio impugnado concluyó que la Abonada había confirmado la *"subsanción realizada por el operador"* y que los valores relacionados con fallas *"fueron objeto de la correspondiente compensación"*. Como se estableció en el Argumento 1, ambas afirmaciones carecen de respaldo, la oferta de descuento no fue aceptada y su aplicación no consta en ninguna factura. Asiste razón a la Abonada en que una oferta comercial no aceptada no acredita la prestación adecuada del servicio ni compensa las fallas reportadas.

No obstante de lo anterior, no se sigue que las deficiencias extingan por sí mismas las obligaciones de pago de la abonada. Determinar si procede una compensación, y por qué monto, exige establecer los períodos concretos de afectación, la disponibilidad efectivamente entregada frente al 98 % mensual ofrecido en el contrato y los tickets registrados, información que se encuentra en los sistemas del operador y que no fue requerida durante la sustanciación del reclamo. Las conversaciones aportadas acreditan la existencia de reportes, pero no permiten cuantificar los períodos sin servicio; por ello, esta Dirección no puede fijar en esta sede un valor de compensación. Corresponde que la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones requiera al prestador el registro de incidencias y tickets asociados al contrato NPC1982208 y se pronuncie, con base en esa información y en la normativa sectorial aplicable, sobre la procedencia de alguna compensación.

Sobre la petición de que se adopten medidas frente a eventuales incumplimientos del prestador, el Oficio señaló que *"no corresponde un proceso sancionatorio, en razón que, la Agencia dispone de éste primer nivel de atención de reclamos"*. Esta afirmación confunde dos planos, el procedimiento de atención de reclamos tiene por objeto solucionar la controversia entre abonado y prestador, mientras que el inicio de un procedimiento sancionador es una potestad que el órgano de control competente ejerce de oficio cuando se presume el cometimiento de una infracción por parte del prestador. La Abonada no tiene derecho a exigir la imposición de una sanción, pero los hechos verificados en este expediente, en particular, el condicionamiento de la terminación y la facturación posterior descritos en el Argumento 4, y las deficiencias documentadas en las actas del propio operador, deben ponerse en conocimiento del órgano de control competente, para que evalúe si corresponde alguna actuación en el marco de sus atribuciones.

En consecuencia, el argumento es parcialmente procedente, se acoge en cuanto el Oficio se sustentó en una premisa errónea sobre la subsanación y la compensación de las fallas y omisiones.

analizar la prueba de las deficiencias; y, se rechaza en cuanto pretende que esas deficiencias, sin cuantificación, enerven por sí solas los valores facturados por el servicio efectivamente prestado.

ARGUMENTO 4:

Fecha efectiva de terminación, valores facturados con posterioridad a la solicitud, alcance de la nota de crédito y liquidación final.

Numeral SEXTO:

"El 10 de abril de 2026 solicité la terminación del servicio.

A partir de este hecho, uno de los puntos centrales que debía resolver ARCOTEL era determinar cuál fue la fecha efectiva de terminación, considerando la solicitud presentada, el plazo contractual de notificación, las actuaciones posteriores y la efectiva desactivación del servicio.

No obstante, el Oficio impugnado acepta como referencia la fecha del 30 de junio de 2026, señalada por el proveedor, sin explicar suficientemente:

- *Cuál es el fundamento contractual o normativo para considerar esa fecha como la fecha efectiva de terminación;*
- *Qué ocurrió con la solicitud presentada el 10 de abril;*
- *Cuándo dejó efectivamente de prestarse el servicio;*
- *Qué registros técnicos acreditan la activación o desactivación; y,*
- *Por qué la fecha señalada por PUNTONET debe prevalecer sobre los demás elementos del expediente.*

La determinación de esta fecha es esencial porque de ella depende hasta cuándo podría existir obligación de pago por el servicio efectivamente prestado."

Numeral SÉPTIMO:

"La solicitud de terminación fue presentada el 10 de abril de 2026.

Por ello, la Administración debía determinar si correspondía el cobro íntegro del mes de abril o únicamente el valor correspondiente al período durante el cual el servicio estuvo jurídicamente activo y efectivamente prestado.

El Oficio impugnado no realiza dicho análisis.

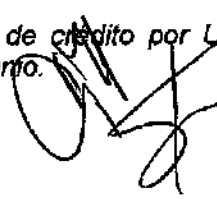
No basta señalar que el proveedor mantuvo administrativamente activo el contrato hasta el 30 de junio. Precisamente, lo controvertido es si esa fecha es jurídicamente correcta y si durante los períodos facturados existió efectivamente la prestación del servicio.

Por ello, debe determinarse:

- a. *La fecha efectiva de terminación;*
- b. *El período efectivamente cubierto por el servicio;*
- c. *El valor correspondiente a dicho período;*
- d. *Si el cobro íntegro de abril resulta procedente; y,*
- e. *La razón por la cual se generaron valores correspondientes a mayo y junio, pese a existir una solicitud de terminación presentada con anterioridad."*

Numeral OCTAVO:

"El Oficio señala que PUNTONET emitió una nota de crédito por USD 41,98 más IVA correspondiente a determinados valores de mayo y junio.



Sin embargo, dicha nota de crédito no demuestra por sí sola que la controversia haya sido solucionada íntegramente.

Era necesario determinar:

- *Los valores originalmente facturados;*
- *Los períodos correspondientes;*
- *Qué conceptos fueron objeto de crédito;*
- *El valor efectivamente acreditado;*
- *Los valores que permanecieron vigentes; y,*
- *El saldo final de la relación contractual.*

Una nota de crédito parcial no constituye necesariamente una liquidación integral cuando permanecen controvertidos otros valores correspondientes a la misma relación contractual.

Por tanto, ARCOTEL debía verificar la correcta aplicación de la nota de crédito y determinar el saldo final de la relación contractual, considerando que actualmente no existe prestación del servicio ni relación contractual vigente respecto del servicio objeto del reclamo."

Numeral DÉCIMA SÉPTIMA:

"La controversia requiere una liquidación final clara, completa y verificable. Esta debe determinar:

- 1. La fecha efectiva de terminación;*
- 2. Los días de servicio efectivamente prestado hasta dicha fecha;*
- 3. El valor correspondiente;*
- 4. Los valores facturados en abril;*
- 5. Los valores facturados en mayo y junio;*
- 6. La correcta aplicación de la nota de crédito de USD 41,98 más IVA;*
- 7. La existencia o inexistencia del supuesto cargo por reconexión;*
- 8. La devolución de los equipos;*
- 9. Las promociones efectivamente aceptadas;*
- 10. Los beneficios efectivamente recibidos;*
- 11. Los valores ya devengados;*
- 12. Cualquier valor proporcional que jurídicamente pudiera permanecer pendiente; y,*
- 13. El saldo final de la cuenta.*

Solo a partir de una liquidación de esta naturaleza puede establecerse objetivamente si existe algún valor pendiente.

Al no existir actualmente prestación del servicio, la liquidación debe establecer de manera expresa si existe saldo a favor de la recurrente, saldo a favor del proveedor o inexistencia de saldo."

La Abonada sostiene que solicitó la terminación del servicio el 10 de abril de 2026 y que el Oficio aceptó como referencia la desactivación del 30 de junio de 2026 señalada por el proveedor, sin explicar su fundamento contractual o normativo, qué ocurrió con la solicitud de abril, cuándo dejó efectivamente de prestarse el servicio ni qué registros técnicos lo acreditan. De esa fecha depende la procedencia del cobro íntegro de abril y de los valores generados en mayo y junio. Afirma que la nota de crédito de USD 41,98 más IVA no demuestra por sí sola que la controversia se haya resuelto, pues no se determinaron los valores facturados, los conceptos acreditados, los valores que permanecieron vigentes ni el saldo final, y pide una liquidación final clara, completa y verificable que establezca si existe saldo a favor de la recurrente, del proveedor o inexistencia de saldo, con la consiguiente reliquidación, devolución o acreditación de los valores sin sustento.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 4:

Sobre la fecha efectiva de terminación. El contrato regula la terminación unilateral por la abonada en su cláusula DÉCIMA, transcrita en el Argumento 2: procede *"en cualquier tiempo, previa notificación física o electrónica (...) con por lo menos quince (15) días término de anticipación"*. Ninguna cláusula condiciona la eficacia de la terminación al pago de valores pendientes, a la entrega de equipos ni al ciclo de facturación. La entrega de equipos es una obligación posterior, que la cláusula CUARTA sitúa *"en un plazo máximo de quince (15) días posteriores a la terminación del Contrato"*; y, los valores pendientes son obligaciones que subsisten y pueden cobrarse, pero no requisitos para que la terminación opere. En el mismo sentido, el artículo 44 de la Norma Técnica, en el texto que la Abonada transcribe en su solicitud, reconoce la terminación *"en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico (...) con 15 días de anticipación"*.

La solicitud de terminación fue recibida por PUNTONET S.A., el 10 de abril de 2026, según el sello y la firma autorizada que constan en el documento. La anotación manuscrita del operador en ese mismo documento, *"se recibe documento pero no se suspende mientras el cliente siga el proceso"*, mismo que se realizará *"dentro de los primeros 15 días de cada mes"* con pago al día, entrega de equipos, copia de cédula y *"pago de las promociones no devengadas (\$70.29)"*, evidencia que el operador condicionó la terminación a requisitos que el contrato no prevé. Once días después, el ejecutivo del operador todavía ofrecía a la abonada realizar el proceso de desactivación si así lo deseaba, y el servicio solo se desactivó el 30 de junio de 2026, fecha que el operador consignó en el formulario de cancelación pese a la objeción escrita de la abonada.

Por tanto, la fecha jurídicamente eficaz de terminación del contrato no es el 30 de junio de 2026, sino la del vencimiento del término de quince días contado desde la notificación de 10 de abril de 2026. Computado en días hábiles, con exclusión de sábados, domingos y feriados, que es el sentido del término en el artículo 159 del Código Orgánico Administrativo, ese término concluyó en los primeros días de mayo de 2026, pues entre el 13 y el 30 de abril de 2026 transcurrieron doce días hábiles. El Oficio impugnado, al afirmar que la solicitud fue *"acatada por el operador en el término de tiempo establecido"*, incurrió en un error que debe corregirse.

Sobre los valores de abril, mayo y junio de 2026. La Factura No. 001-100-001128515, de 1 de abril de 2026, corresponde al período de consumo del 1 de abril al 1 de mayo de 2026, por USD 20,99 más IVA (USD 24,14). Ese período transcurrió íntegramente dentro del término de preaviso, durante el cual el servicio se mantuvo activo y fue utilizado por la abonada, como lo demuestran sus propios reportes de fallas de abril y las visitas técnicas de 17 y 27 de abril de 2026. Se trata de un servicio efectivamente prestado durante la vigencia del contrato y su cobro íntegro es procedente; las deficiencias de ese período se tratan en el Argumento 3.

Las Facturas No. 001-100-001439547, de 1 de mayo de 2026; y, No. 001-100-001590735, de 1 de junio de 2026, cada una por USD 20,99 más IVA (USD 24,14), corresponden a períodos posteriores a la terminación y no eran exigibles. El operador emitió una nota de crédito por USD 41,98 más IVA (USD 48,28), que corresponde exactamente a la suma de ambas facturas y al valor que la Abonada pagó el 19 de junio de 2026, según el comprobante de transacción que obra en el expediente. La nota de crédito cubre la totalidad de los períodos de mayo y junio, incluidos los primeros días de mayo anteriores al vencimiento del término; ese exceso favorable a la abonada no puede revertirse en esta sede, por la prohibición del artículo 223 del Código Orgánico Administrativo.

Sobre la nota de crédito y la liquidación final. Como explicó el propio operador en su respuesta de 14 de agosto de 2026, la nota de crédito registra un ajuste sobre valores previamente facturados. Regulariza las facturas de mayo y junio, pero no equivale por sí misma a la restitución del dinero pagado, esa restitución depende del saldo final de la cuenta. Según lo manifestado por la Abonada, una funcionaria del operador le indicó que la nota de crédito se utilizaría para compensar valores por promociones no devengadas. Ese destino solo es admisible si dichos

valores se acreditan conforme al Argumento 2; caso contrario, el valor de USD 48,28 debe restituirse a la Abonada.

Con los documentos que obran en el expediente, la situación de los valores posteriores a la solicitud de terminación es la siguiente:

Concepto	Documento	Valor con IVA (USD)	Calificación
Servicio abril 2026 (01/04 – 01/05)	Factura 001-100-001128515	24,14	Procedente: servicio prestado dentro del término de preaviso
Servicio mayo 2026	Factura 001-100-001439547	24,14	No exigible: regularizada con nota de crédito
Servicio junio 2026	Factura 001-100-001590735	24,14	No exigible: regularizada con nota de crédito
Nota de crédito (17/07/2026)	Respuesta del operador de 14/08/2026	(48,28)	Regulariza las facturas de mayo y junio
Promoción por servicios comerciales recurrentes	Factura 001-100-001733695	57,50	Exigible solo si el prestador la acredita (Argumento 2); valor máximo
Reactivación del servicio	Factura 001-100-001733695	2,30	Improcedente (Argumento 5)

De acreditarse el valor por promociones, y aplicada la nota de crédito, la abonada adeudaría a PUNTONET S.A., de no acreditarse, el prestador debe anular íntegramente la Factura No. 001-100-001733695 y restituir a la abonada los valores facturados. Estas cifras son referenciales, se construyen con las facturas y el comprobante de pago del expediente, y la liquidación final debe ser emitida por el prestador con el estado de cuenta de la abonada, que no consta en el expediente.

En consecuencia, el argumento es parcialmente procedente, y lo es por falta de motivación del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF en los términos del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo y de la Sentencia No. 1158-17-EP/21 de la Corte Constitucional.

Se acoge en cuanto a la fecha efectiva de terminación, el Oficio afirmó que la solicitud de 10 de abril de 2026 fue *"acatada por el operador en el término de tiempo establecido"*, pero no indicó el fundamento contractual o normativo de esa afirmación ni la contrastó con el expediente. En el expediente constan dos hechos que la contradicen, el propio operador informó que el servicio *"se desactivó el 30 de junio de 2026"*; además, en la solicitud recibida el 10 de abril de 2026 el operador registró a mano que no suspendería el servicio mientras no se cumplieran requisitos que el contrato no prevé, entre ellos el pago de promociones no devengadas. El acto dio así por probado un hecho que el expediente desmiente, lo que constituye una fundamentación fáctica insuficiente.

A ello se suma que omitió pronunciarse sobre la petición expresa de la Abonada de que se determine *"cuál es la fecha que ARCOTEL considera como efectiva para la terminación de la relación contractual y bajo qué fundamento"*, lo que configura incongruencia por omisión respecto de una pretensión de la que dependía la exigibilidad de los valores facturados.

Se acoge también en cuanto a la falta de una liquidación final, el Oficio impugnado dio por solucionada la controversia económica con la sola mención de la nota de crédito de CUARENTA Y UNO 98/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 41,98) más IVA. No identificó los valores facturados con posterioridad a la terminación, no se refirió a la Factura No. 001-100-001733695, de 20 de junio de 2026, por CINCUENTA Y NUEVE 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 59,80), ni determinó el saldo resultante. Tampoco analizó el destino que el operador pretendía dar a la nota de crédito como compensación de valores por promociones, pese a que la Abonada pidió expresamente que se determinen los rubros y el monto que debían restituirse. Sin esos elementos, la conclusión de que la reclamación

estaba atendida no se desprende lógicamente de los fundamentos expuestos, supuesto que el último inciso del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo equipara a la falta de motivación.

Se rechaza, en cambio, en cuanto a la improcedencia del cobro de abril de 2026, aunque el Oficio impugnado no analizó específicamente esa factura, la omisión no incide en el resultado; su periodo de consumo, del 1 de abril al 1 de mayo de 2026, transcurrió dentro del término de preaviso de quince días previsto en la cláusula DÉCIMA del contrato, durante el cual el servicio se mantuvo activo y fue efectivamente utilizado, por lo que su cobro es procedente en los términos ya analizados.

Se rechaza también en cuanto a la validez de la nota de crédito como mecanismo para regularizar las facturas de mayo y junio de 2026, en este punto el Oficio sí expuso razones ya que explicó la naturaleza del mecanismo y su alcance respecto de esas facturas. El monto acreditado, USD 48,28 con impuestos, coincide con la suma de ambas facturas y con el pago efectuado por la abonada el 19 de junio de 2026. La inconformidad de la recurrente en este extremo constituye una discrepancia con el criterio adoptado y no un defecto de motivación; con base a este análisis, es procedente el Argumento 4.

ARGUMENTO 5:

Supuesto cargo por reconexión y devolución de los equipos entregados en comodato.

Numeral NOVENO:

"Dentro de los valores controvertidos aparece además un concepto relacionado con una supuesta reconexión o reactivación del servicio.

La recurrente no solicitó la reactivación del servicio. Por el contrario, después de presentar la solicitud de terminación, se produjeron actuaciones relacionadas con la desactivación y devolución de los equipos.

La supuesta reconexión aparece registrada precisamente en una fecha relacionada con la devolución de los equipos al proveedor, circunstancia que requiere ser aclarada técnica y documentalmente.

Por ello, para justificar dicho cobro correspondía acreditar:

1. *La existencia de una suspensión;*
2. *La causa de la suspensión;*
3. *Los valores que supuestamente originaron dicha suspensión;*
4. *Una solicitud de reactivación realizada por la recurrente;*
5. *La orden técnica de reconexión;*
6. *Fecha y hora de la supuesta reactivación;*
7. *Identificación del equipo;*
8. *Evidencia técnica de que el servicio fue efectivamente reactivado; y,*
9. *Fundamento contractual y tarifario del valor cobrado.*

Si no existe solicitud de reactivación ni evidencia técnica de que el servicio fue realmente reconectado, el cargo no puede considerarse debidamente sustentado.

La coincidencia entre la fecha registrada para la supuesta reconexión y la devolución de los equipos hace indispensable esclarecer este hecho antes de cerrar definitivamente la reclamación."

Numeral DÉCIMO:

"Los equipos entregados para la prestación del servicio fueron devueltos al proveedor."

El contrato contempla respecto de ellos un régimen de comodato y establece la obligación de devolución una vez terminada la relación contractual.

Por tanto, ARCOTEL debía verificar la recepción de los equipos y determinar si existe algún valor pendiente relacionado con ellos, considerando la documentación que acredita su devolución.

Debe distinguirse entre:

- *El equipo entregado en comodato;*
- *Una eventual promoción relacionada con dicho equipo; y,*
- *Un supuesto beneficio económico no devengado.*

No son conceptos equivalentes.

Si PUNTONET pretende atribuir algún valor a la recurrente por los equipos o por una promoción vinculada a ellos, debe individualizar el concepto, su fundamento contractual y el cálculo correspondiente.”.

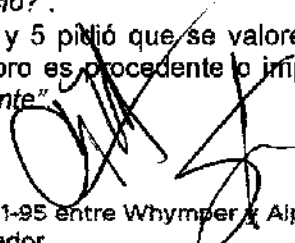
La Abonada sostiene que, después de solicitar la terminación, aparece un concepto por una supuesta reconexión o reactivación que ella no solicitó, registrada en una fecha relacionada con la devolución de los equipos al proveedor. Afirma que, para sustentar ese cobro, debía acreditarse la suspensión y su causa, una solicitud de reactivación de su parte, la orden técnica, la fecha y hora, la identificación del equipo, la evidencia técnica de la reactivación y el fundamento contractual y tarifario. Sostiene además que devolvió los equipos entregados en comodato, que ARCOTEL debía verificar su recepción y determinar si existe algún valor pendiente relacionado con ellos, y que, si PUNTONET pretende atribuirle algún valor por los equipos o por una promoción vinculada a ellos, debe individualizarlo, fundarlo contractualmente y calcularlo.

ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 5:

El argumento contiene dos extremos, el cobro por reactivación del servicio y la devolución de los equipos entregados en comodato, ambos fueron sometidos oportunamente a conocimiento de la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones y el Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF no los resolvió con la motivación que exige el artículo 100 del Código Orgánico Administrativo. Ese artículo dispone que la motivación comprenda “la calificación de los hechos relevantes para la adopción de la decisión, sobre la base de la evidencia que conste en el expediente administrativo” y “la explicación de la pertinencia del régimen jurídico invocado en relación con los hechos determinados”. La Corte Constitucional, en la Sentencia No. 1158-17-EP/21, exige además una fundamentación fáctica suficiente y califica como deficiencia motivacional la incongruencia por omisión, que se produce cuando el acto deja sin respuesta cuestiones planteadas por las partes que inciden en la decisión.

Sobre el cargo por reactivación. La Suscriptora planteó este punto de forma expresa y reiterada en el trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-011923-E, en tres lugares:

- En el literal a) de sus observaciones solicitó que se analice “la procedencia del cobro efectuado por concepto de reconexión, considerando que dicha actuación no se habría realizado y que, conforme la documentación aportada, los equipos ya habían sido entregados”.
- En el literal d) preguntó: “¿Por qué generan cobro por concepto de reconexión, si conforme a la documentación aportada los equipos ya habían sido entregados y no se realizó ninguna reconexión del servicio?”.
- En sus peticiones 3 y 5 pidió que se valore “que no existió ninguna reconexión” y que se determine si ese cobro es procedente o improcedente, “indicando el fundamento jurídico y técnico correspondiente”.



El Oficio impugnado no contiene una sola referencia a este cargo, tampoco lo menciona la respuesta del operador que el Oficio hizo suya, ni el operador lo explicó en sus comunicaciones de 17 de julio, 14 de agosto y 19 de agosto de 2026. La pretensión quedó, por tanto, sin respuesta. Se trata de una incongruencia por omisión relevante, porque versaba sobre un valor facturado cuya procedencia condicionaba el saldo de la relación contractual y, en consecuencia, la decisión de dar por cerrado el requerimiento.

Subsanada esa omisión en esta sede, conforme al artículo 228 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo, corresponde pronunciarse sobre el fondo, la cláusula NOVENA del contrato regula la suspensión por falta de pago y la reconexión en los siguientes términos:

"(...) En caso de suspensión temporal del servicio por falta de pago deberá realizar la cancelación de los valores pendientes en nuestros canales correspondientes y comunicar a nuestra área de atención al cliente. Adicionalmente, el cliente acepta el pago que corresponda más IVA por concepto de reconexión que será registrado en la siguiente factura. El tiempo máximo de reconexión del servicio es de 24 horas, después de que PUNTONET S.A. haya registrado la totalidad de los pagos, y exista el pedido de reactivación del servicio. (...)"

El expediente permite reconstruir el origen del cargo:

- El servicio aparecía suspendido por falta de pago, según la captura de pantalla del portal del operador.
- El 19 de junio de 2026, a las 16:11, la abonada pagó CUARENTA Y OCHO CON 28/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 48,28), a través del sitio web del operador, valor equivalente a las facturas de mayo y junio.
- Ese mismo día suscribió la constancia de cancelación de servicio y entregó los equipos.
- Al día siguiente, 20 de junio de 2026, el operador emitió la Factura Nro. 001-100-001733695 con el rubro "Reactivación del servicio" por DOS 00/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,00) más IVA.

Contrastados estos hechos con la cláusula transcrita, el cargo carece de sustento por tres razones:

Primera: la suspensión obedeció a la falta de pago de facturas correspondientes a períodos posteriores a la terminación del contrato, que el propio operador anuló mediante nota de crédito (Argumento 4). No podía existir mora válida respecto de valores no exigibles, de modo que faltó el presupuesto de la suspensión, y con él, el de la reconexión.

Segunda: la cláusula NOVENA condiciona la reconexión a que "exista el pedido de reactivación del servicio", en el expediente no consta pedido alguno de la abonada, cuya voluntad expresa y documentada desde el 10 de abril de 2026 era la terminación, y que el mismo 19 de junio de 2026 suscribió una solicitud de cancelación. El pago de valores facturados no equivale a un pedido de reactivación, y la propia cláusula distingue ambos actos.

Tercera: el pago y la devolución de los equipos necesarios para la prestación del servicio ocurrieron el mismo día, y el operador no ha aportado orden técnica, registro de fecha y hora ni evidencia alguna de que el servicio se haya reactivado efectivamente. Correspondía al prestador justificar el cobro que facturó, y no lo hizo; en consecuencia, el valor de DOS 00/100 DÓLARES DE ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 2,00) más IVA es improcedente y debe ser anulado por el prestador.

Sobre la devolución de los equipos. La Administrada aportó al expediente la constancia de cancelación de servicio de 19 de junio de 2026 y fotografías de la entrega, pidió expresamente que se valore esa documentación y que se determine "que NO existe algún valor pendiente relacionado con los equipos entregados", y advirtió que la respuesta de 20 de julio de 2026 la

había fijado un plazo para entregar equipos que ya había devuelto. Pese a ello, el Oficio impugnado se limitó a señalar que *"el operador ha manifestado la fecha tope de entrega del equipamiento, 24 de julio de 2026; sin embargo, en el caso que ya fueron entregados, ésta indicación debió omitirse"*.

Esa respuesta es condicional ya no establece si los equipos fueron o no devueltos, no menciona la constancia que obraba en el expediente y no determina si existe valor pendiente. El acto no calificó el hecho relevante sobre la base de la evidencia disponible, como exige el numeral 2 del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo, sino que trasladó a la Abonada la incertidumbre que le correspondía despejar. Una fórmula de este tipo tiene apariencia de respuesta, pero no resuelve la pretensión. Configura una fundamentación fáctica insuficiente y, en cuanto deja sin respuesta la determinación solicitada, una incongruencia por omisión.

En cuanto al fondo, la cláusula CUARTA del contrato establece la entrega de los equipos en comodato y su devolución en las oficinas del operador tras la terminación contractual y la constancia de cancelación de servicio de 19 de junio de 2026, contiene la siguiente información:

- Fue emitida en formato del operador y en ella consta como ejecutivo el señor Diego Raúl Mena Arauz.
- Registra la entrega de equipos, fuente y base.
- Identifica dos equipos Huawei EG8145 en estado "Bueno".
- Consigna el incidente de retiro de equipos No. 13860450.

El operador, en su respuesta de 14 de agosto de 2026, reconoció que, si los equipos ya habían sido entregados, no correspondía gestión adicional alguna por parte de la abonada. Ninguna factura del expediente contiene cargo por equipos.

Aunque la devolución se produjo después de los quince días posteriores a la terminación prevista en la cláusula CUARTA, el operador recibió los equipos sin observación, en buen estado y antes de la fecha de desactivación que él mismo fijó. La demora obedeció a que el propio operador no ejecutó oportunamente la terminación solicitada. Se establece, por tanto, que los equipos entregados en comodato fueron devueltos y que no existe valor pendiente por ese concepto. Esta conclusión es independiente del valor por promociones vinculadas a los equipos, cuyo tratamiento corresponde al Argumento 2, tal como lo distinguió la propia Abonada.

En suma, el Oficio impugnado omitió pronunciarse sobre el cargo por reactivación y respondió de forma condicional, sin valorar la prueba aportada, sobre la devolución de los equipos. Ambos defectos constituyen falta de motivación en los términos del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo y de la Sentencia No. 1158-17-EP/21, y en el fondo los dos asisten a la Abonada. Por lo expuesto, se acoge este argumento planteado.

El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2026-0139, de 16 de octubre de 2026, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones determina:

"(...) V. CONCLUSIONES

a.- El Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, es un acto administrativo en los términos del artículo 98 del Código Orgánico Administrativo, impugnado mediante recurso de apelación conforme a los artículos 219 y 224 del mismo Código; la fórmula por la que se dio por cerrado el requerimiento no restringió ese derecho y el recurso fue admitido a trámite. Sin embargo, dicho Oficio carece de la motivación exigida por los artículos 99 numeral 5 y 100 del Código Orgánico Administrativo y por el artículo 7 numeral 7 literal I) de la Constitución de la República del Ecuador, en los términos de la Sentencia No. 1158-17-EP/21 de la Corte Constitucional, se sustentó en premisas que el

expediente no acredita o contradice, la supuesta confirmación por la abonada de la subsanación de las fallas, la aplicación de una compensación y la ejecución de la terminación en el término establecido; y, omitió pronunciarse sobre el cargo por reactivación del servicio, la constancia de devolución de equipos, el valor concreto facturado por promociones no devengadas y la liquidación final. Ese vicio configura la causal de nulidad del artículo 105 numeral 1 del Código Orgánico Administrativo en las partes afectadas, sin perjuicio de conservar, conforme al artículo 109 del mismo Código, la parte independiente que reconoce la nota de crédito por las facturas de mayo y junio de 2026.

b.- El contrato de 23 de marzo de 2024, suscrito por la Abonada, pactó una permanencia mínima de treinta y seis meses con aceptación expresa de promociones y, en su cláusula DÉCIMA, permite la terminación unilateral sin multas ni recargos, con la sola obligación de pagar los beneficios no devengados, no las mensualidades restantes. La existencia de una oferta verbal de permanencia de dos años no se ha acreditado: PUNTONET S.A., informó no disponer de la grabación de la contratación (Oficio Nro. PUNTONET-2026-SAI-INF-014) y la carga de esa prueba correspondía a la Abonada conforme al artículo 195 del Código Orgánico Administrativo. El operador facturó un único rubro de USD 50,00 más IVA por "Promoción por Servicios Comerciales Recurrentes" (Factura No. 001-100-001733695), sin identificar el beneficio, su valor, el período de devengo ni la fórmula de cálculo. Ese valor solo es exigible si el prestador acredita tales elementos y, por aplicación del artículo 223 del Código Orgánico Administrativo, no puede exceder de USD 50,00 más IVA. El Argumento 2 es parcialmente procedente.

c.- Las Actas de entrega-recepción Nro. 1191796, de 13 de julio de 2024, y Nro. 1553211, de 17 de abril de 2026, emitidas por el propio operador, y los reportes cursados por la abonada acreditan deficiencias de conectividad durante la vigencia del contrato; la Abonada no aceptó los descuentos ofrecidos y no consta compensación alguna aplicada, por lo que la afirmación del Oficio impugnado según la cual la abonada confirmó la subsanación y las fallas fueron compensadas, carece de respaldo. La cuantificación de una eventual compensación requiere el registro de incidencias y tickets del prestador, que no fue requerido; corresponde a la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones obtenerlo y pronunciarse, y los hechos verificados deben ponerse en conocimiento del órgano de control competente. Las deficiencias, sin cuantificación, no enervan por sí solas los valores facturados por el servicio efectivamente prestado. El Argumento 3 es parcialmente procedente.

d.- La abonada notificó a PUNTONET S.A., la terminación del contrato el 10 de abril de 2026; conforme a la cláusula DÉCIMA del contrato, la terminación surtió efecto al vencer el término de quince días de anticipación, en los primeros días de mayo de 2026, y no el 30 de junio de 2026, fecha en que el operador desactivó el servicio tras condicionar la terminación al pago de promociones y a otros requisitos no previstos en el contrato. La factura de abril de 2026, por USD 24,14, corresponde a servicio prestado dentro del término de preaviso y es procedente. Las facturas de mayo y junio de 2026, por USD 24,14 cada una, no eran exigibles y quedaron regularizadas con la nota de crédito de USD 41,98 más IVA (USD 48,28), equivalente al pago efectuado por la abonada el 19 de junio de 2026. La nota de crédito no constituye por sí misma una liquidación final: el saldo de la relación contractual depende de la acreditación del rubro por promociones y de la anulación del cargo por reactivación, y debe constar en una liquidación documentada del prestador que, de no acreditarse el valor por promociones, determine la restitución de USD 48,28 a la abonada. El Argumento 4 es parcialmente procedente.

e.- El cargo de USD 2,00 más IVA por "Reactivación del servicio" incluido en la Factura No. 001-100-001733695, de 20 de junio de 2026, es improcedente, porque la suspensión se originó en la falta de pago de facturas posteriores a la terminación que el propio operador anuló, no consta el pedido de reactivación de la abonada que exige la cláusula NOVENA del contrato, y el pago y la devolución de los equipos ocurrieron el mismo día. Los

equipos Huawei EG8145 entregados en comodato fueron devueltos el 19 de junio de 2026 en estado "Bueno", según la constancia de cancelación emitida en formato del operador, quien reconoció no requerir gestión adicional; no existe valor pendiente por ese concepto. Se acoge el Argumento 5.

VI. RECOMENDACIONES

Con base en las conclusiones que anteceden, la Dirección de Impugnaciones recomienda al señor Coordinador General Jurídico, en su calidad de delegado de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, **ACEPTAR PARCIALMENTE** el Recurso de Apelación interpuesto por la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-015669-E, de 16 de septiembre de 2026; **DECLARAR LA NULIDAD** del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381-OF, de 10 de septiembre de 2026, por falta de motivación, conforme a los artículos 100, 105 numeral 1 y 107 del Código Orgánico Administrativo, en la parte que dispuso dar por cerrado el requerimiento y en sus pronunciamientos sobre la calidad del servicio, la terminación contractual, la entrega de equipos y las promociones, conservando, conforme al artículo 109 del mismo Código, la parte que reconoce la regularización de las facturas de mayo y junio de 2026 mediante nota de crédito; y, con fundamento en el artículo 228 numeral 1 del mismo cuerpo legal, resolver sobre el fondo que es: 1) la terminación del contrato surtió efecto al vencimiento del término de quince días contado desde el 10 de abril de 2026; 2) la factura de abril de 2026 es procedente y las de mayo y junio de 2026 no eran exigibles; 3) el cargo de USD 2,00 más IVA por reactivación del servicio es improcedente; 4) los equipos entregados en comodato fueron devueltos y no existe valor pendiente por ese concepto; y, 5) el valor por promociones no devengadas solo es exigible si el prestador acredita el beneficio, su valor, el período de devengo y la fórmula de cálculo, y no podrá exceder de USD 52,00 más IVA.

En consecuencia, se recomienda **DISPONER** a la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones que requiera a PUNTONET S.A., en el término que se le fije, la anulación del cargo por reactivación; la acreditación documentada del valor por promociones; la liquidación final y el estado de cuenta de la abonada, con la restitución de USD 48,28 en caso de no acreditarse dicho valor; el registro de incidencias y tickets del contrato, a fin de pronunciarse sobre la procedencia de una compensación por las deficiencias del servicio; y, una vez cumplido lo anterior, la emisión de la certificación de que la abonada no mantiene valores pendientes; y poner en conocimiento del órgano de control competente los hechos descritos en los Argumentos 3 y 4, para los fines que estime pertinentes dentro de sus atribuciones.

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; y, artículo 32 literales b) y d) de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115, de 5 de abril de 2022, y su reforma con Resolución No. ARCOTEL-2023-0197, de 19 de septiembre de 2023, el suscrito Coordinador General Jurídico, en calidad de delegado de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento del Recurso de Apelación interpuesto por la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-015669-E, de 16 de septiembre de 2026.

Artículo 2.- ACOGER el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2026-0139, de 16 de octubre de 2026, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- DECLARAR LA NULIDAD del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381, de 10 de septiembre de 2026, emitido por la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, por ser contrarios a la Constitución y a la Ley, así como por la evidente omisión de absolver y evacuar todas la peticiones y/o solicitudes realizadas por la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo. La nulidad debe declararse con efecto retroactivo, al amparo de los artículos 104, 105 numeral 1 y 107 del Código Orgánico Administrativo, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, esto es al momento anterior a la emisión del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381, de 10 de septiembre de 2026.

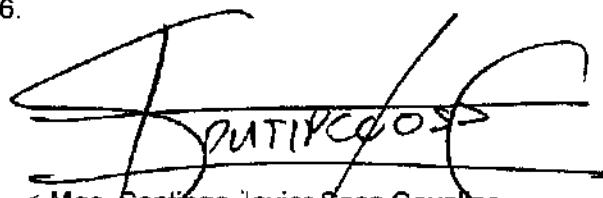
Artículo 4.- DISPONER a la Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones, dentro del ámbito de sus competencias y conforme la Constitución de la República del Ecuador, el Código Orgánico Administrativo y la normativa aplicable, retrotraer el procedimiento al momento anterior a la emisión del Oficio Nro. ARCOTEL-DEAC-2026-0381, de 10 de septiembre de 2026; consecuentemente, emitir un nuevo Oficio debidamente motivado. Se deberá conservar aquellos actos administrativos, diligencias, informes técnicos y demás documentos cuyo contenido se han mantenido igual.

Artículo 5.- INFORMAR a la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, el derecho que tiene de impugnar la presente Resolución en sede judicial y administrativa, de conformidad con la ley.

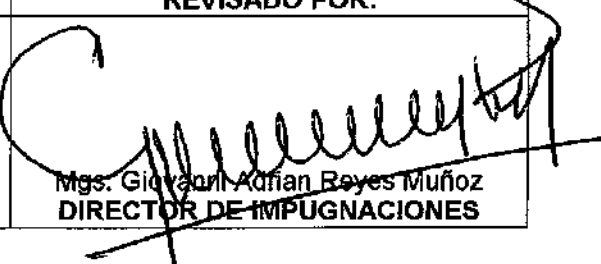
Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente Resolución la Abg. Diana Mercedes Ortega Trujillo, en el correo electrónico señalado por la Abonada para recibir notificaciones durante la sustanciación del presente recurso, de conformidad con los artículos 164 y 172 del Código Orgánico Administrativo.

Artículo 7.- DISPONER a la Unidad de Gestión Documental y Archivo proceda a notificar la presente Resolución, para los fines pertinentes, a la Coordinación Técnica de Control; Unidad de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones; Dirección de Planificación, Inversión, Seguimiento y Evaluación; y, a la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.- Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 16 días del mes de octubre de 2026.


Mgs. Santiago Javier Sosa Cevallos
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
 Abg. Alfonso Francisco Camacho Paltán ANALISTA JURÍDICO	 Mgs. Giovanni Adrian Reyes Muñoz DIRECTOR DE IMPUGNACIONES