



RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2025-0097  
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, establece: *“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 No. 32-21-IN/21, de 11 de agosto de 2021, expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador señala: *“(...) todo órgano del poder público tiene, no solo el deber de ceñir sus actos a las competencias y procedimientos jurídicamente establecidos (legitimidad formal), sino también el deber de motivar dichos actos, es decir, de fundamentarlos racionalmente (legitimidad material)”;*
- Que,** la sentencia No. 1158-17-EP/21, de 20 de octubre de 2021, expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador establece varias pautas para examinar cargos de vulneración de la garantía de la motivación. Esas pautas incluyen un criterio rector, según el cual, toda argumentación jurídica debe tener una estructura mínimamente completa (de conformidad con el Art. 76, número 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatinencia, la incongruencia y la incomprensibilidad;
- Que,** el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto de la creación y naturaleza de la ARCOTEL menciona: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la 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, números 1 y 16 de la norma *ibídem*, respecto de las atribuciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL indican: “Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: 1. Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia (...) 16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...);”;
- Que,** 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,** 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 No. 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 No. CADT-2024-0422, de 2 de julio de 2024, se designó al Mgs. Santiago Javier Sosa Cevallos, Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante acción de personal No. CADT-2024-848, de 1 de diciembre de 2024, se designó a la Ab. Pamela Herrera Pazmiño, Directora de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL; y,
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024, el señor Andrés Francisco Donoso Echanique, Representante Legal de la compañía OTECEL S.A., presenta Recurso de Apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024.

## 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, ARCOTEL, siendo la Agencia 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, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante 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, 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 el presente Recurso de Apelación.

## II. ANTECEDENTES

**2.1.** A fojas 1 a 6 del Expediente Administrativo, mediante Memorando No. ARCOTEL-CZO2-2024-0217-M, de 19 de febrero de 2024, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remite el documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-002398-E, de 9 de febrero de 2024, por medio del cual la compañía OTECEL S.A., solicita la suspensión de la ejecución de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024.

**2.2.** A fojas 7 a 24 del Expediente, el abogado Juan Francisco Palacios Ibarra, a nombre del señor Andrés Francisco Donoso Echanique, representante legal de la compañía OTECEL S.A., interpone Recurso de Apelación mediante el escrito ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024.

**2.3.** A fojas 25 a 32 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0034, de 11 de marzo de 2024, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0299-OF, de 11 de marzo de 2024, de conformidad con los artículos 193, 194, 195, y 220 numeral 3 y 7, del Código Orgánico Administrativo, solicita a la compañía OTECEL S.A., subsane la prueba anunciada; así como, presente el requisito formal de la firma del impugnado y la de su defensor.

**2.4.** A fojas 33 a 63 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, en su calidad de Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-004451-E, de 15 de marzo de 2024, da contestación a la Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0034, de 11 de marzo de 2024.

**2.5.** A fojas 64 a 68 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0040, de 25 de marzo de 2024, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0359-OF, de 26 de marzo de 2024, requirió a la recurrente que justifique la acreditación de la representación conforme se establece en los artículos 152 y 153 del Código Orgánico Administrativo.

**2.6.** A fojas 69 a 79 del Expediente, mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-005323-E, de 28 de marzo de 2024, el señor Hernán Ordoñez Castro, en su calidad de Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., remite el Poder Especial que legitima su comparecencia en el presente Recurso de Apelación.



**2.7.** A fojas 80 a 86 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0054, de 12 de abril de 2024, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0452-OF, de 15 de abril de 2024, admite a trámite el Recurso de Apelación, ya que cumple lo dispuesto en los artículos 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo; apertura el periodo de prueba por el término de 30 días; solicita a la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL que remita copia certificada del expediente administrativo; se indica que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo, la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, se encuentra suspendida por disposición de la ley; convoca audiencia a realizarse el día 23 de abril de 2024; y, se evaca la prueba anunciada por la administrada que corresponde a:

*“(...) a) “Políticas Internas de OTECEL S.A., para atención de pedidos de bloqueo y liberación de equipos y simcards” (9 fojas), prueba anunciada y que adjunta la recurrente en el escrito de interposición del recurso de apelación con No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E de 21 de febrero de 2024; b) “Comunicado a todos los canales de atención reforzado el proceso de bloqueo y liberación de terminales y Acta de capacitación de refuerzo al proceso de bloqueo y liberación de terminales.”; la prueba anunciada no ha sido adjunta por la administrada, por lo que, se SOLICITA a la compañía OTECEL S.A., durante el periodo de prueba incorpore la documentación; c) Expediente administrativo de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2023-009 de 17 de marzo de 2023; d) Declaración Juramentada de la señora Daicy Alexandra Cevallos Venegas, Jefe de Posventa Canal Presencial; e) Declaración Juramentada del señor David Israel Verdugo Espinoza, Ejecutivo Posventa Canal Presencial. (...)”*

**2.8.** A foja 87 del Expediente, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2024-0472-M, de 15 de abril de 2024, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remitió en digital el Expediente debidamente foliado y certificado que concluyó con la emisión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, mismo que se adjunta en un CD.

**2.9.** A fojas 88 y 89 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, en su calidad de Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-006337-E, de 17 de abril de 2024, solicita se fije una fecha posterior para la realización de la audiencia.

**2.10.** A fojas 90 a 94 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0058, de 22 de abril de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0485-OF, de 23 de abril de 2024, señala nuevo día y hora para que se lleve a cabo la audiencia, siendo la nueva fecha el 30 de abril de 2024.

**2.11.** A fojas 95 y 115 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, en su calidad de Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-006898-E, de 30 de abril de 2024, remite el documento denominado *“Comunicado a todos los canales de atención reforzado el proceso de bloqueo y liberación de terminales”*, y el *“Acta de capacitación de refuerzo al proceso de bloqueo y liberación de terminales”*.

**2.12.** A fojas 116 a 119 del Expediente, se registra el Acta de Audiencia, llevada a cabo con fecha 30 de abril de 2024, debidamente suscrita por los comparecientes, junto con la presentación en formato PowerPoint y CD de grabación de la diligencia.



**2.13.** A fojas 120 a 122 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-007660-E, de 15 de mayo de 2024, ratifica la comparecencia del ingeniero Fernando Palacios en la audiencia llevada a cabo el día 30 de abril de 2024.

**2.14.** A fojas 123 y 124 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-008893-E, de 5 de junio de 2024, solicita una reunión para exponer la situación del caso.

**2.15.** A fojas 125 a 129 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0092, de 14 de junio de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0719-OF, de 14 de junio de 2024, convoca a audiencia a realizarse el día 17 de junio de 2024, a las 10h30.

**2.16.** A fojas 130 a 132 del Expediente, se registra el Acta de Audiencia llevada a cabo con fecha 17 de junio de 2024, debidamente suscrita por los comparecientes, junto con la presentación en formato PowerPoint y CD de grabación de la diligencia.

**2.17.** A fojas 133 a 138 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0105, de 28 de junio de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-0775-OF, de 28 de junio de 2024, suspende el plazo del procedimiento administrativo, de conformidad con los artículos 162 y 198 del Código Orgánico Administrativo; y, solicita a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL, lo siguiente:

*“a) Remita un Informe Técnico de los argumentos y de las pruebas presentadas expuestos por la compañía OTECEL S.A. en los documentos ingresado a la Entidad con No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024, No. ARCOTEL-DEDA-2024-004451-E, de 15 de marzo de 2024, y No. ARCOTEL-DEDA-2024-006898-E, de 30 de abril de 2024; b) Copia certificada del Plan Anual de Control Técnico del año 2019 y 2020; c) Copia certificada del Manual del Subproceso Control Técnico Estandarizado; d) Respecto del caso a) Reporte de liberación de un equipo terminal del SMA atado a una línea telefónica de OTECEL S.A (Movistar) a través del IVR, constante en el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, indique si los datos tanto del equipo se encuentra registrado a nombre de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL.”*

**2.18.** A fojas 139 a 176 del Expediente, la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CCDH-2024-0066-M, de 5 de julio de 2024, remite la información y documentación solicitada con providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0105, de 28 de junio de 2024.

**2.19.** A fojas 177 a 181 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., presenta sus argumentos referentes a la deficiencia de apariencia y vicio de inatinencia y titularidad de la línea cuya liberación fue solicitada, en el documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-010570-E, de 8 de julio de 2024.

**2.20.** A fojas 182 a 185 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., presenta sus argumentos referentes a la deficiencia de apariencia y vicio de inatinencia, y titularidad de la línea cuya liberación fue solicitada en el documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-010730-E, de 10 de julio de 2024.



**2.21.** A fojas 186 a 190 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0146, de 27 de septiembre de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-1189-OF, de 27 de septiembre de 2024, amplía el plazo para resolver por un periodo extraordinario de dos meses, de conformidad con el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo; y, se corre traslado a la recurrente del memorando de la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL No. ARCOTEL-CCDH-2024-0066-M, de 5 de julio de 2024, junto con sus anexos.

**2.22.** A fojas 191 a 193 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-016092-E, de 18 de octubre de 2024, presenta sus observaciones al Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2024-0007, de 5 de julio de 2024; y, solicita se conceda audiencia para exponer sus argumentos respecto del Informe Técnico señalado.

**2.23.** A fojas 194 a 198 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0170, de 21 de noviembre de 2024, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-1414-OF, de 21 de noviembre de 2024, convoca a audiencia para el día 21 de noviembre de 2024.

**2.24.** A fojas 199 del Expediente, se registra el Acta de Audiencia llevada cabo con fecha 21 de noviembre de 2024, debidamente suscrita por los comparecientes.

**2.25.** A fojas 200 a 205 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2024-0176, de 28 de noviembre de 2024, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2024-1453-OF, 28 de noviembre de 2024, de conformidad a lo establecido en el artículo 162, numeral 3 del Código Orgánico Administrativo, se suspende el plazo para resolver por un periodo extraordinario de tres meses.

**2.26.** A fojas 206 a 211 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2025-0031, de 28 de febrero de 2025, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2025-0250-OF, 28 de febrero de 2025, de conformidad a lo establecido en el artículo 162, numeral 2 del Código Orgánico Administrativo, se suspende el plazo para resolver; y, se solicita a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL, que en el término máximo de 15 días, analice en su totalidad las pruebas presentadas por la compañía OTECEL S.A.

**2.27.** A fojas 212 a 221 del Expediente, la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CCDH-2025-0042-M, de 21 de marzo de 2025, remite el informe técnico No. IT-CCDH-GL-2025-0004, de 21 de marzo de 2025.

**2.28.** A fojas 222 a 228 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, mediante Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2025-0060, de 8 de abril de 2025, notificada con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2025-0438-OF, 9 de abril de 2025, de conformidad a lo establecido en el artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, corre traslado con la prueba de oficio para que la compañía OTECEL S.A., se pronuncie sobre su contenido.

**2.29.** A fojas 229 a 232 del Expediente, el señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2025-005441-E, de 16 de abril 2025, da respuesta a la Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2025-0060, de 8 de abril de 2025.

**2.30.** A fojas 233 a 235 del Expediente, consta el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2025-005994-E, de 29 de abril de 2025, mediante el cual la operadora OTECEL S.A., solicita exponer sus



argumentos en relación a los procedimientos administrativos sancionadores, por lo que solicita una reunión de trabajo.

**2.31.** A fojas 236 a 242 del Expediente, la Dirección de Impugnaciones emite la Providencia No. ARCOTEL-CJDI-2025-0086, de 28 de mayo de 2025, notificado con Oficio No. ARCOTEL-DEDA-2025-0632-OF, de 28 de mayo de 2025, mediante el cual se convoca para la audiencia a celebrarse el día 30 de mayo de 2025; y, se suspende el presente procedimiento por el término de diez días, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 162, numeral 1 del Código Orgánico Administrativo.

**2.32.** A fojas 243 a 246 del Expediente, se registra el Acta de Audiencia llevada a cabo con fecha 30 de mayo de 2025, a la cual se adjunta la impresión de la presentación en power point de los puntos expuestos.

### III. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.

El presente trámite 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 del administrado.

### IV. ACTO IMPUGNADO

El acto impugnado corresponde a la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, emitido por la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que dispone:

*“(...) **Artículo 2. – DETERMINAR** que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado **OTECEL S.A.**, es responsable del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, elaborado por la Dirección Técnica de Homologación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-020 de 08 de septiembre de 2023, por demostrarse que el poseedor del título habilitante incurrió en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, debido a que, el prestador del SMA solicitó como requisito obligatorio la factura de compra del equipo para proceder con el desbloqueo del mismo, al indicarle que no se contaba con este documento, comunicó al usuario que no se podía desbloquear el equipo; por lo que, **no se registró el requerimiento efectuado**; y por tanto, no haber cumplido lo dispuesto en el artículo 10 de la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS”, a través de la Resolución No. 191-07-CONATEL-2009 de 25 de mayo de 2009; y reformada mediante Resoluciones TEL-21 4-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011, TEL-535-18-CONATEL-20 12 de 9 de agosto de 2012 y TEL-878-30-CONATEL-2012 de 18 de diciembre de 2012.*

**Artículo 3. – IMPONER** al Prestador del Servicio Móvil Avanzado **OTECEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1768152560001, de conformidad con el número 4 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de **CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS DIEZ CON 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD 45.210,83)**, para lo cual se ha considerado una de las cuatro atenuantes conforme lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante



establecida en el artículo 131 *Ibídem*, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 01 de diciembre de 2023. (...)"

## V. ANÁLISIS A LOS ARGUMENTOS PRESENTADOS POR LA COMPAÑÍA OTECEL S.A.

El señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., en el escrito de interposición del Recurso de Apelación signado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024, y en el documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-010570-E, de 8 de julio de 2024, indican los argumentos que se analizarán a continuación.

En virtud de los argumentos presentados por la compañía OTECEL S.A., se constata que tienen relación con el procedimiento administrativo sancionador, por lo cual previo al análisis respectivo se procede a revisar el expediente administrativo desde las actuaciones previas hasta la emisión del acto administrativo impugnado, remitido por la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2024-0472-M, de 15 de abril de 2024:

A continuación, se expone el contenido del Expediente administrativo sancionador:

### 1. Actuaciones previas

- La Dirección Técnica de Homologación de Equipos de ARCOTEL, emite el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, que en la parte pertinente indica:

#### “(...) 5. CONCLUSIÓN

*En base a las comprobaciones realizadas, se verificó que para el **caso a) OTECEL S.A. no dio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 10 de la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS” en cuanto a la liberación de un equipo terminal de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados.”***

- De conformidad con los artículos 185 y 186 del Código Orgánico Administrativo, el Coordinador Técnico de Control de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2020-0383-M, de 30 de marzo de 2020, dispone el inicio del procedimiento, para lo cual determina la persona presuntamente responsable, las actuaciones o hechos, y remite el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020.
- La Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, de acuerdo con lo establecido en los artículos 175 al 179 del Código Orgánico Administrativo, emite la Actuación Previa No. AP-CZO2-2023-009, de 17 de marzo de 2023, con la finalidad de conocer las circunstancias del hecho citado en el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, y determinar de manera clara la procedencia o no de iniciar un procedimiento administrativo sancionador.
- Con oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0093-OF, de 20 de marzo de 2023, se notifica en legal y debida forma a la compañía OTECEL S.A., el contenido del memorando No. ARCOTEL-CCON-2020-0383-M, de 30 de marzo de 2020, la Actuación Previa No. AP-CZO2-2023-009, y el Informe de Control Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020.



- Mediante documento ingresado a la Agencia con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-004615-E, de 31 de marzo de 2023, la compañía OTECEL S.A., da contestación a la actuación previa, presenta sus argumentos, y solicita a la autoridad se archive y se abstenga de iniciar un procedimiento administrativo sancionador.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-094, de 9 de junio de 2023, la Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas, incorpora la documentación al Expediente, solicita a la Dirección Técnica de Homologación de Equipos de la ARCOTEL, emita un criterio técnico de lo manifestado por la compañía OTECEL S.A., señala que el día 15 de junio de 2023, se lleve a cabo la audiencia solicitada.
- La compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2023-008915-E, de 12 de junio de 2023, solicita se difiera la audiencia hasta que se remita el criterio técnico ordenado en providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-094.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-102, de 13 de junio de 2023, la Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas, difiere la audiencia y se indica que será señalada en el momento procesal oportuna.
- La Coordinación Técnica de Control de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2023-1311-M, de 14 de junio de 2023, remite el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2023-0011, de 14 de junio de 2023, “*CRITERIO TÉCNICO SOLICITADO EN LA SEGUNDA DISPOSICIÓN DE LA PROVIDENCIA* No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-091.”
- La Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas, emite el Informe de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-029, de 8 de agosto de 2023, el mismo que concluye que la práctica de las diligencias respectivas con el fin de conocer los hechos que pudieren motivar el inicio del procedimiento administrativo sancionador, la identificación de las personas responsables, y las circunstancias relevantes, poniendo en conocimiento de OTECEL S.A., la documentación para que manifieste su criterio.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-137, de 9 de agosto de 2023, la Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas, señala que el día 16 de agosto de 2023, se lleve a cabo la audiencia solicitada, dando cumplimiento a lo solicitado por la compañía OTECEL S.A.
- Mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-013326-E, de 23 de agosto de 2023, la compañía OTECEL S.A., solicita se abstenga de iniciar un procedimiento administrativo sancionador, en virtud de que no se han aportado elementos suficientes para determinar la existencia de una posible infracción.
- El Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-041, de 31 de agosto de 2023, emitido por la Responsable de Ejecución de las Actuaciones Previas de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, concluye que el prestador servicio móvil avanzado OTECEL S.A., no habría cumplido con el artículo 10 de la “*NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS*”, siendo conveniente dictar el inicio del procedimiento administrativo sancionador. Acto notificado en legal y debida mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0335-OF de 31 de agosto de 2023.



## 2. Acto de Inicio del procedimiento administrativo sancionador

- Con fundamentación fáctica en el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, y el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-041, de 31 de agosto de 2023; el responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-020, de 8 de septiembre de 2023, por la presunción de que la compañía OTECEL S.A., no habría dado cumplimiento a lo establecido en el artículo 10 de la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS"; y, por lo tanto, podría estar incurso en la tipificación contenida en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- De acuerdo con la información constante en el Expediente del procedimiento sancionador, se identifica que mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0350-OF, de 11 de septiembre de 2023, se notifica el acto de inicio del procedimiento sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-020, conjuntamente con el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-041, el memorando No. ARCOTEL-CCON-2020-0383-M, y el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001.

## 3. Contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador

- Dentro del tiempo establecido en el artículo 252 del Código Orgánico Administrativo, la recurrente da contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador, mediante documento ingresado a la institución con No. ARCOTEL-DEDA-2023-014871-E, de 22 de septiembre de 2023, y anuncia como medios de prueba:

"(...) 3. Pruebas. –

*Solicito la práctica e incorporación de las siguientes pruebas a favor de mi representada:*

*3.1. Políticas internas de OTECEL S.A. para atención de pedidos de bloqueo y liberación de equipos y simcards.*

*3.2. Comunicado a todos los canales de atención reforzando el proceso de bloqueo y liberación de terminales.*

*3.3. Acta de capacitación de refuerzo al proceso de bloqueo y liberación de terminales.*

*3.4. Anuncio como prueba de OTECEL S.A. todo el Expediente administrativo de la Actuación previa No. AP-CZO2-2023-009 de 17 de marzo de 2023.*

*3.5. De conformidad con el art. 197 del COA, anuncio como prueba testimonial, el testimonio de las siguientes personas:*

*Daicy Alexandra Cevallos Venegas, JEFE DE POSVENTA CANAL PRESENCIAL, CÉDULA: 1718543588*

*David Israel Verdugo Espinoza, EJECUTIVO POSVENTA CANAL PRESENCIAL, CÉDULA: 1718803230*



*Esta prueba se producirá mediante interrogatorio en la audiencia que su autoridad convoque para el efecto, para lo cual desde ya la solicito. (...)"*

#### 4. Periodo de prueba

- El responsable de la función instructora de la Coordinación Zonal 2, mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-171, de 5 de octubre de 2023, notifica en legal y debida forma a la compañía OTECEL S.A., mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0399-OF, de 5 de octubre de 2023; incorpora la documentación al Expediente; evaca la prueba anunciada por la administrada; apertura el **periodo de prueba por el término de veinte días**, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la providencia; convoca audiencia a efectuarse el día miércoles 19 de octubre de 2023, a las 10h00; y, dentro del periodo de evacuación de prueba la administración solicita prueba de oficio, que corresponde:
  - a) Solicita a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de ARCOTEL, certifique si el prestador de servicio móvil avanzado OTECEL S.A., ha sido sancionado por la infracción establecida en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador.
  - b) Solicita a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de ARCOTEL, remita la información económica de los ingresos totales de la compañía OTECEL S.A., correspondiente a su última Declaración del Impuesto a la Renta con relación al Servicio Móvil Avanzado.
  - c) Solicita a la Coordinación de Regulación de ARCOTEL, remita un informe que establezca de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, determine si habría afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, con el fin de poder determinar en el caso de concurrir las atenuantes 1, 3, 4 o una posible abstención.
  - d) Solicita al Director Técnico de Homologación de Equipos de ARCOTEL, remita su criterio respecto a la contestación efectuada mediante el documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2023-014871-E, de 22 de septiembre de 2023, y se designe a un técnico para que participe en la audiencia.
  - e) Solicita a las Áreas Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, presenten un informe en relación a las constancias existentes en el procedimiento, y se pronuncien sobre los hechos, descargos y pruebas presentados por el prestador; además, se analice atenuantes y agravantes.
- La compañía OTECEL S.A., mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-015650-E, de 10 de octubre de 2023, solicita se cambie la hora de la audiencia, debido a que dentro del Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-019, se ha señalado a la misma hora los horarios para que se produzca la prueba testimonial solicitada por OTECEL S.A., y se privaría del derecho al contrainterrogatorio previsto en el artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-175, de 11 de octubre de 2023, se indica: “(...) *Con este recordatorio, se puede advertir a la necesidad procesar*



administrativa; que no resulta correcto afirmar que el despacho de la prueba testimonial solicitada por OTECEL S.A., en los Expedientes administrativos singularizados en la letra precedente, se realicen a la misma hora; pues se han fijado de acuerdo a la agenda que maneja esta Función Instructora en los diferentes procesos administrativos que lleva delante en la Coordinación Zonal 2; por lo que, el pedido realizado, al carecer de sustento fáctico y real, se niega por improcedente. (...)". Se notifica en legal y debida forma con Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0409-OF de 11 de octubre de 2023.

- La Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CRDM-2023-0664-M, de 6 de octubre de 2023, indica que, al no presentar información relevante en el informe técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, no es posible elaborar el informe de afectación al mercado.
- Mediante memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-4186-M, de 11 de octubre de 2023, la Unidad de Gestión Documental y Archivo de ARCOTEL, certifica que, la compañía OTECEL S.A., no ha sido sancionada por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador.
- La Coordinación Técnica de Control de ARCOTEL, mediante memorando No. ARCOTEL-CCON-2023-2624-M, de 13 de octubre de 2023, remite el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2023-0023, de 13 de octubre de 2023, referente al criterio técnico solicitado.
- En el Expediente administrativo se registra el Acta Audiencia y el Acta de Prueba Testimonial del Lic. David Israel Verdugo Espinoza y de la Ing. Daicy Alexandra Cevallos Venegas, de 17 de octubre de 2023.
- Mediante Memorando No. ARCOTEL-CTDG-2023-4655-M, de 12 de octubre de 2023, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de ARCOTEL, remite la información económica financiera del prestador.
- La compañía OTECEL S.A., mediante documento ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2023-016170-E, de 19 de octubre de 2023, solicita copias certificadas de las actas de prueba testimonial producidas el 17 de octubre de 2023.
- El responsable de la función instructora de la Coordinación Zonal 2, mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-180, de 23 de octubre de 2023, pone en conocimiento al prestador del servicio móvil avanzado con la prueba de oficio solicitada por la administración, el documento se notificó mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2022-0434-OF, de 23 de octubre de 2023.
- El Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, emite el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0588, de 11 de noviembre de 2023, cuyo asunto corresponde "ANÁLISIS TÉCNICO CON RELACIÓN A LAS CONSTANCIAS EXISTENTES EN EL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-020 Y DE LOS HECHOS, DESCARGOS Y PRUEBAS PRESENTADOS POR EL PRESTADOR DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO OTECEL S.A.", en donde analiza la prueba y argumentos presentados por la administrada, y las atenuantes y agravantes.



- El Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, emite el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-0037, de 27 de noviembre de 2023, el documento analiza la singularización de la infracción cometida, fundamento del acto de inicio, la contestación al acto de inicio por parte del prestador, atenuantes y agravantes, sanción que se pretende imponer y las conclusiones.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-192, de 27 de noviembre de 2023, pone en conocimiento al prestador del servicio móvil avanzado del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0588, de 11 de noviembre de 2023; y, el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-0037, de 27 de noviembre de 2023. Se notifica en legal y debida forma mediante oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0479-OF, de 27 de noviembre de 2023.
- Mediante documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-017959-E, de 30 de noviembre de 2023, la administrada se pronuncia respecto del Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0588, de 11 de noviembre de 2023; e, Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-0037, de 27 de noviembre de 2023.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-197, de 1 de diciembre de 2023, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, incorpora la documentación al Expediente Administrativo.

## 5. Dictamen y Resolución emitido dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador

- En cumplimiento del artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, dentro del procedimiento administrativo sancionador, el responsable de la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2, emite el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023.
- Mediante providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-199, de 5 de diciembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-CZO2-2023-0502-OF, de 6 de diciembre de 2023, la Responsable de la Función Sancionadora, amplía el plazo para resolver por dos meses, de conformidad con el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo.
- La Directora Técnica Zonal 2, responsable de la función sancionadora de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, acogiendo el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 01 de diciembre de 2023, expide la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, y resuelve que se ha comprobado que la compañía OTECEL S.A. es responsable de haber cometido una infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, e impone la sanción económica de CUARENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS DIEZ CON 83/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$45.210,83).

### ARGUMENTO 1:

“(….) **Falta de motivación.**”

Cuando se revisa el acto impugnado, se puede ver que no existe ningún análisis de las alegaciones presentadas por OTECEL S.A. Como único argumento, se usó una indebida interpretación y violación de reglas aplicables a la prueba para descartar, contra norma



expresa/ pruebas que tenían relación con los hechos y habrían incidido en la decisión final a favor de OTECEL S.A.

OTECEL S.A. no puede determinar, ni conocer los argumentos con base a los cuales se descartaron sus alegaciones, lo cual es una violación del Art. 76, numeral 7, letra 1) de la Constitución de la República, en concordancia con lo establecido en el art. 100 del Código Orgánico administrativo. Al ser un acto carente de motivación la Resolución impugnada es nula.

(...)

1.7. En la Resolución impugnada no se analizan los (sic) ninguno de los argumentos presentados por OTECEL S.A. en su escrito de contestación al Acto de inicio del procedimiento sancionador -lo que demuestra falta de motivación-, sino que únicamente la decisión se toma por que supuestamente OTECEL S.A. no presentó pruebas con las formalidades exigidas y no existía imparcialidad en los testigos presentados por OTECEL S.A. Todo esto contra norma expresa sobre las reglas probatorias y la carga de la prueba. (...)"

#### ANÁLISIS DEL ARGUMENTO 1:

##### Garantías Constitucionales: Debito Proceso, Derecho a la Defensa, Derecho de motivación del acto administrativo.

Eduardo García de Enterría, indica que la motivación de un acto administrativo es reconducir la decisión a una regla del derecho que autoriza tal decisión; e indica:

"(...) Por ello motivar un acto obliga a fijar, en primer término, los hechos de cuya consideración se parte y a incluir tales hechos en el supuesto de una norma jurídica impone la resolución que se adopta en la parte dispositiva del acto. (...) la motivación no se cumple con cualquier fórmula convencional: por el contrario, la motivación ha de ser suficiente, esto, es, ha de dar razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión. (...) **No cabe sustituir un concepto jurídico indeterminado que esté en la base de la Ley de cuya aplicación se trata por otro igualmente indeterminado; habrá que justificar la aplicación de dicho concepto a las circunstancias de hecho singulares de que se trata; (...)"<sup>1</sup>** (Énfasis agregado)

En relación a la motivación de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, la Constitución de la República en su artículo 76 numeral 7 literal I, refiere al principio de motivación:

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

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

I) Las resoluciones de los poderes públicos deberán ser motivadas. No habrá motivación si en la resolución no se enuncian las normas o principios jurídicos en que se funda y no se explica la pertinencia de su aplicación a los antecedentes de hecho. Los actos

<sup>1</sup> Eduardo García de Enterría y Tomás-Ramón Fernández, Op. Cit., p. 546.



administrativos, resoluciones o fallos que no se encuentren debidamente motivados se considerarán nulos. Las servidoras o servidores responsables serán sancionados.”

Este principio constitucional de motivación, es concordante con lo establecido en el artículo 100 del Código Orgánico Administrativo, que señala:

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

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

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

La Tercera Sala del Ex Tribunal Constitucional en Resolución 055-99-RA-III.S, Número 55, Caso 14, de 13 de abril de 1999, sobre el principio constitucional de la motivación, señaló:

**“OCTAVO. – (…)** la doctrina jurídica, estima que el acto administrativo debe ser motivado, y por tanto ha de contener los fundamentos de hecho y de derecho, que de una manera verdadera y real conduzcan a conocer el porqué del acto”.

Como parte de la motivación, la doctrina jurídica evoca: “La aceptación de informes o dictámenes servirá de motivación a la resolución cuando se incorporen al texto de la misma”. Se trata en este caso de una motivación “in aliunde”, que no se encuentra en el propio acto, sino que está basada en un informe separado pero que queda incorporado a la resolución porque en la misma se hace suyo aquel”<sup>2</sup>

Refiriéndonos al acto administrativo, es esencial que dentro de éste se determine el objeto, procedimiento y la motivación correcta en función de los hechos fácticos y la normativa aplicable al caso, con lógica consecuente al derecho a fin de obtener una resolución fundada, caso contrario el derecho a peticionar ante la autoridad sería un derecho vacío.

En este sentido, el artículo 82 de la Constitución de la República establece el principio de seguridad jurídica, que se “fundamenta en el respeto a la Constitución y en la exigencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes”; de ahí que, constituye un derecho y una garantía que permite que el contenido, tanto del texto constitucional cuanto de las normas que conforman el ordenamiento jurídico, sean observadas y aplicadas por toda autoridad pública.

La Corte Constitucional del Ecuador en Sentencia No. 030-15-SEP-CC, Caso No. 0849-13-EP, de 4 de febrero de 2015, con respecto a la seguridad jurídica, ha determinado que:

<sup>2</sup> MORALES, Tobar Marco, 2011. MANUAL DE DERECHO PROCESAL ADMINISTRATIVO. Ecuador; Corporación de Estudios y Publicaciones, p. 164.



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

En esa línea, el derecho constitucional obliga a que las decisiones y resoluciones de los poderes públicos deben cumplir con parámetros mínimos que determinen normas, así como las razones de su aplicación.

De la revisión del Expediente Administrativo, la compañía OTECEL S.A., en contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ingresó el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-014871-E, de 22 de septiembre de 2023, anunció como prueba el testimonio de los señores Daicy Alexandra Cevallos Venegas y David Israel Verdugo Espinoza.

Durante la etapa de prueba, dispuesta con Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-171, de 5 de octubre de 2023, por el Responsable de la Función Instructora, dispuso:

*“j) De conformidad a la solicitud de prueba testimonial, se fija para el 17 de octubre de 2023 para recibir la misma, según el siguiente detalle:*

- *A las 11:10 la señora(ita) Daicy Alexandra Cevallos Venegas, con número de cédula 1718543588; y*
- *A las 11h40; el señor David Israel Verduga Espinoza, con número de cédula 171880230.*

*Para la práctica de esta diligencia, se estará a lo dispuesto en el artículo 197 del Código Orgánico Administrativo.”*

Sobre la prueba solicitada por la operadora, el artículo 197 del Código Orgánico Administrativo, establece:

*“Art. 197.- Prueba pericial y testimonial.*

*La administración o la persona interesada podrán contrainterrogar a peritos y testigos cuando se hayan emitido informes o testimonios en el procedimiento.*

*Para el efecto, la administración pública convocará a una audiencia dentro del periodo de prueba.*

*En el contrainterrogatorio se observarán las siguientes reglas:*

1. *Se realizarán preguntas cerradas cuando se refieran a los hechos que hayan sido objeto de los informes y testimonios.*



2. Se realizarán preguntas abiertas cuando se refieran a nuevos hechos respecto de aquellos expuestos en sus informes y testimonios. No se presupondrá el hecho consultado o se inducirá a una respuesta.
3. Las preguntas serán claras y pertinentes.

**Los testimonios e informes periciales se aportarán al procedimiento administrativo por escrito mediante declaración jurada agregada a un protocolo público. El contrainterrogatorio deberá registrarse mediante medios tecnológicos adecuados.”** (Subrayado y negrita fuera del texto original)

De la revisión del Expediente Administrativo, no se ha encontrado la declaración jurada de los señores David Israel Verdugo Espinoza y Daicy Alexandra Cevallos Venegas, no obstante, se verifica las Actas de Prueba testimonial, de 17 de octubre de 2023, de las personas antes mencionadas.

En el Acta de la diligencia se establece que el Dr. Juan Francisco Palacios Ibarra, abogado defensor de la compañía OTECEL S.A., realiza las interrogantes a los señores David Israel Verdugo Espinoza y Daicy Alexandra Cevallos Venegas y sus respuestas constituyen su testimonio. Sin embargo, conforme lo establecido en el artículo 197 del COA, la prueba testimonial se debe realizar por escrito a través de una declaración juramentada rendida ante notario que realice el protocolo público. Por lo que la persona interesada podrá interrogar a los testigos cuando se haya emitido el testimonio en el procedimiento administrativo de manera escrita.

Sobre la prueba, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 76 determina:

*“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes. (...) 4. Las pruebas obtenidas o actuadas con violación de la Constitución o la ley no tendrán validez alguna y carecerán de eficacia probatoria. (...)”*

Con lo cual se evidencia que la Función instructora inobservó lo establecido en el Código Orgánico Administrativo, por lo que, la prueba solicitada por la compañía OTECEL S.A., que corresponde al testimonio de los señores David Israel Verdugo Espinoza y Daicy Alexandra Cevallos Venegas, así como el contrainterrogatorio carecen de validez y eficacia probatoria por ser contraria a la Constitución y la ley.

Por otra parte, es importante analizar la motivación del acto administrativo impugnado que corresponde a la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, la misma que acoge el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, es decir lo resuelto se fundamenta en un documento separado que sirvió de motivación a la resolución del procedimiento administrativo sancionador.

De la revisión al Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, en el numeral 3.3.2. **“PRUEBAS DE DESCARGO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS”**, la Función Instructora analiza los argumentos presentados por la compañía OTECEL S.A.; sin embargo, en relación a las pruebas anunciadas por la recurrente no son consideradas.

Por el contrario, la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, acto administrativo impugnado, la Función Sancionadora realiza el análisis de la prueba anunciada



por la administrada, pero no existe un análisis de los argumentos presentados por la compañía OTECEL S.A.

Respecto al Dictamen, el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo señala que se emitirá si el órgano instructor considera que existen elementos de convicción suficientes, o determinar la inexistencia de la responsabilidad, posteriormente se remitirá inmediatamente al órgano competente para resolver el procedimiento, junto con todos los documentos, alegaciones e información que obren en el mismo.

Es importante aclarar que el dictamen es un acto emitido en cumplimiento de la ley, y no constituye un medio de prueba, por lo que, es válido sin necesidad de ser notificado a la persona interesada. Sin embargo, en el presente caso el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, se ha incorporado al acto administrativo No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, siendo parte del mismo (motivación in aliunde), debiendo ser notificado a la operadora para que ejerza su legítimo Derecho a la Defensa.

Al revisar la notificación de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, realizada con Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2024-0040-OF, de 6 de febrero de 2024, se verifica que el Dictamen no fue notificado, como se puede evidenciar:

Asunto: CZO2 - NOTIFICACION DE LA RESOLUCION NO. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002 (OTECEL S.A.)  
De: GERMANIA MARIA RODRIGUEZ ACOSTA <germania.rodriguez@arcotel.gob.ec>  
Para: jfpalaciosibarra <jfpalaciosibarra@gmail.com>, fernando.palacios <fernando.palacios@telefonica.com>, andres.donoso <andres.donoso@telefonica.com>, DOLLY MARCELA LLANOS ERAZO <dolly.llanos@arcotel.gob.ec>  
Fecha: miércoles, 7 de febrero de 2024 14:28:50  
  
Señor  
ANDRES DONOSO ECHANIQUE  
Presente.-  
Adjunto sírvase encontrar el oficio No. ARCOTEL-CZO2-2024-0040-OF de 06 de febrero de 2024, mediante el cual notifico a usted con RESOLUCION No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002.  
  
Saludos cordiales,  
Germania Rodriguez  
Asistente Profesional 1  
Coordinación Zonal 2  
Av. Amazonas N 40-71 y Gaspar de Villarreal  
(593) 2947800 ext.1210  
Quito-Ecuador  
www.arcotel.gob.ec  
  
  
Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Archivos adjuntos  
ARCOTEL-CZO2-2024-0040-OF rpas2.pdf (82.7 kB)  
RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002.pdf (536 kB)

## ARGUMENTO 2:

### “2.8. Prescripción.-

Según la información proporcionada por ARCOTEL, el supuesto hecho se produjo y fue conocido por los funcionarios de ARCOTEL, de la Dirección de Homologación, el 22 de noviembre de 2019 a las 11h45. Es decir, hace 3 años.

Aunque la Procuraduría General del Estado haya dado un errado pronunciamiento, es evidente que esta supuesta infracción está prescrita por mandato del art. 245, numeral 1 del Código Orgánico Administrativo, pues se trata de una infracción leve o de primera clase, según la categorización de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.



*Por lo tanto, alegro (sic) expresamente la prescripción de la infracción imputada, correspondiente a una infracción de primera clase prevista en el art. 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”*

#### **ANÁLISIS ARGUMENTO 2:**

En relación con la prescripción de la infracción señalada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala OTECEL S.A., es importante mencionar lo manifestado por el Procurador General del Estado a una consulta planteada por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, respecto de prescripción de las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. El Procurador General del Estado en el Oficio No. 00597, de 12 de septiembre de 2018, en atención a la consulta formulada con Oficio No. ARCOTEL-ARCOTEL-2018-0286-OF, de 23 de agosto de 2018, por el entonces Director Ejecutivo de la ARCOTEL, respecto a que:

*“¿Si los artículo 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones hablan de infracciones de Primera, Segunda, Tercera y Cuarta Clase y la prescripción extinta de la facultad sancionadora prevista en el artículo 245 del Código Orgánico Administrativo-COA aplica a infracciones Leves, Graves y Muy Graves, la aplicación de la figura legal de prescripción prevista en el artículo 245 del Código Orgánico Administrativo en los procesos administrativos sancionadores tramitados en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, debería ser aplicada por la Autoridad de Telecomunicaciones, estableciendo ARCOTEL una equivalencia entre las infracciones de la LOT (Primera, Segunda, Tercera y Cuarta clase) y las infracciones del COA (Leves, Graves y Muy Graves); o si, para el caso concreto de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones la prescripción simplemente no existe en virtud de la derogatoria expresa del artículo 135 de la mencionada Ley?”.*

El Procurador General del Estado se pronuncia y señala:

*“En atención a los términos de su consulta se concluye que, de conformidad con la Disposición Transitoria Novena del Código Orgánico Administrativo, compete a la Asamblea Nacional amortizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, que permita subsanar cualquier falta de armonía normativa con otras leyes específicas que prevean la tipificación de sanciones para efectos de la aplicación de los plazos de prescripción establecidos en el artículo del COA, en concordancia con lo previsto en su artículo 29”*

Cabe señalar que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 237 de la Constitución de la República, el pronunciamiento es vinculante en cuanto a que la Asamblea Nacional es el organismo competente para armonizar y adecuar el ordenamiento jurídico del Código Orgánico Administrativo y lo establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, adicionalmente este pronunciamiento fue remitido en copia a la Presidenta de la Asamblea Nacional del Ecuador en el año 2018.

Con fecha 23 de abril de 2025, la Asamblea Nacional del Ecuador aprobó la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la cual fue vetada parcialmente por parte del Presidente de la República del Ecuador, el 26 de mayo de 2025, encontrándose actualmente en el trámite pertinente por parte de la Asamblea.



Respecto de la falta de armonización de normas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y lo establecido en el Código Orgánico Administrativo referente a la prescripción de las infracciones, el artículo 84 de la Constitución de la República establece que la Asamblea Nacional tiene la obligación de adecuar, formal y materialmente las leyes y demás normativa jurídica en concordancia con los derechos previstos en la Constitución y los Tratados Internacionales.

Hasta tanto se publique en el Registro Oficial las reformas pertinentes a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en atención a su deber previsto en el artículo 226 y 227 de la Constitución de la República, debe continuar en sus funciones y competencias para la gestión, administración, regulación y control de las telecomunicaciones; así como, de los aspectos técnicos de la gestión. Con el objetivo de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes.

En ese sentido, respecto a la prescripción, si bien el Código Orgánico Administrativo establece en el artículo 245 los plazos para ejercer la potestad sancionadora y los artículos 117, 118, 119 y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece las infracciones administrativas, cumpliendo con lo dispuesto en el artículo 29 del COA, es imposible realizar analogías entre el plazo para el ejercicio de la facultad sancionadora previsto en el COA respecto con las infracciones de la LOT, lo cual advierte la Procuraduría General del Estado en su Oficio No. 00597 y el artículo 29 del Código Orgánico Administrativo.

En cumplimiento del ordenamiento jurídico y la seguridad jurídica, la Agencia de Regulación y Control debe respetar la Constitución y las normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas, por lo que, NO se puede hacer interpretaciones extensivas, o analogías entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y el Código Orgánico Administrativo, de manera que, los plazos de prescripción previstos para el ejercicio de la potestad sancionadora previstos en el COA, no pueden ser aplicados analógicamente a las sanciones por infracciones descritas en la LOT.

### ARGUMENTO 3:

(...)

*Las únicas alusiones a la liberación, son las del antepenúltimo y la del penúltimo párrafos (sic).*

*La primera es una regla que ordena a los concesionarios del SMA no activar los equipos terminales o sim cards que hayan sido reportados como robados, hurtado o perdidos, excepto cuando ya se encuentren liberados por los abonados, mediante comunicación escrita o "el mecanismo que para el efecto implemente el concesionario". Es decir que el mecanismo de liberación del terminal o sim card lo puede libremente implementar el concesionario, en este caso OTECEL S.A.*

*Aunque no tenemos ninguna prueba que demuestre que un ejecutivo de un distribuidor de OTECEL S.A. haya solicitado la factura como requisito para la liberación de un equipo ya incluido en la base de equipos robados, hurtados o perdidos, en el supuesto no consentido que lo hubiese hecho y esa hubiese sido la causa por la que el ejecutivo no liberó el terminal, eso no supone un incumplimiento de la norma. La norma de empadronamiento no establece los requisitos para la liberación, sino que faculta a los concesionarios a establecer el mecanismo de liberación bajo su criterio. Es posible que el equipo no haya sido liberado porque no se presentó la petición por escrito como señala la norma o porque no se presentó la factura porque por alguna razón el ejecutivo lo consideró necesario. ¿Qué hubiese pasado*



*si no se presentaba la cédula de identidad o la papeleta de votación? ¿Dónde está la norma que determina los requisitos válidos y los improcedentes respecto del mecanismo que puede implementar el concesionario para liberal un equipo? Por lo tanto, no hay ningún incumplimiento de esta norma, porque la norma deja al concesionario la libertad de establecer el mecanismo -lo que incluye la modalidad de comunicación, los requisitos, la información requerida-. En todo caso insistimos que OTECEL S.A. no exige la presentación de facturas de compra de equipos, salvo cuando se trata de duplicidad de un IMEI reportado a la base de robados (Plan de depuración establecido por la ARCOTEL) y cuando existen inconsistencias en la información que hagan sospechar la posibilidad de un fraude o una suplantación de identidad.*

*La otra regla es la del penúltimo párrafo del art. 10 que es una norma dirigida a los abonados o clientes y que les obliga a informar al concesionario la razón por la cual se desea eliminar dicha condición del equipo. Esta norma no ha sido incumplida por OTECEL S.A.*

(...)

*De la lectura de la norma, se evidencia que se trata de un tipo en blanco, es decir, de una descripción de una conducta que requiere ser completada con reglas precisas –o incumplimientos precisos- de las obligaciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes. No hay demostración de ningún incumplimiento de la norma que completa el tipo del art. 117, letra b), numeral 16) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo tanto, la Resolución impugnada es nula, pues establece una sanción por una infracción inexistente, de conformidad con el art. 105, numeral 1 del COA por violación de los arts.29 del COA y 76 de la Constitución de la República.*

(...)

*Dicha disposición es una regla para el procedimiento común, no para el procedimiento sancionatorio que tiene reglas especiales. Esta es una burda forma de invertir la carga de la prueba, precisamente porque ARCOTEL nunca pudo probar: i) que OTECEL S.A. no implementó el mecanismo para liberar equipos de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados como lo establece el art. 10 de la Norma de Empadronamiento; ii) Que OTECEL S.A. tiene como política interna la exigencia de facturas de compra de equipo para liberar terminales; iii) Que en el caso puntual que originó el procedimiento sancionador se haya solicitado la factura o algún requisito injustificado; y, iv) Que OTECEL S.A. no tenga el derecho a exigir requisitos de identidad y seguridad respecto del solicitante y su equipo. Como no pudo hacerlo, decide ilegalmente invertir la carga de la prueba, en violación de las normas citadas del COA.*

(...)

*Además, el mismo criterio se puede usar para descartar el correo electrónico del funcionario de ARCOTEL que dio lugar a este procedimiento sancionador -único documento existente-, pues fue elaborado por un servidor de ARCOTEL que, seguramente, como dice la Funcionaria sancionadora, "aboga" por ARCOTEL en contra de OTECEL S.A.*

### ANÁLISIS ARGUMENTO 3:



En relación al argumento expuesto, es pertinente, remitirnos al Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, y citar el objetivo que dio origen al mismo, posteriormente indicar los resultados y conclusión del informe que conllevó a determinar una infracción y sanción a la compañía OTECEL S.A.

La Dirección Técnica de Homologación de Equipos estableció como objetivo del Informe Técnico No IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, el siguiente:

### **“(...).3. OBJETIVO**

*Determinar si OTECEL S.A. cumple con lo dispuesto en la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS” **respecto a la liberación de equipos terminales del SMA, para lo cual se verificará el artículo 10 de la norma citada, en la parte que corresponde a la liberación de equipos:***

*Art. 10.- Base de datos de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados.-  
(...)*

*Para la liberación de un equipo terminal de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, los respectivos abonados o clientes que hayan reportado inicialmente tal condición deberán informar al concesionario la razón por la cual se desea eliminar dicha condición del equipo.*

*(...)*

### **4.2. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS EFECTUADAS**

A continuación, se detallan las pruebas realizadas y los resultados obtenidos:

**Caso a) Reporte de liberación de un equipo terminal del SMA atado a una línea telefónica de OTECEL S.A. (Movistar) a través del IVR:**

Datos de la línea telefónica del SMA utilizada en las pruebas:

<b>DATOS DEL SIMCARD</b>	
ICC	8959300320521892990
IMSI	740000221938709 (obtenido a través del Módulo de Activaciones en Línea)
Número de Línea	0979005094
Servicio	Servicio Móvil Avanzado (SMA)
Operadora	Movistar – OTECEL S.A.

*Tabla 1. Datos especificados en la Simcard de Movistar – OTECEL S.A. utilizada para realizar las pruebas*

*(...)*

Solicitud de liberación del equipo:

1. *Con fecha 07 de noviembre de 2019 a las 14h29, 14h36 y 14h38, se llamó al IVR de OTECEL S.A. (\*001) para solicitar la liberación del equipo terminal del SMA de marca NOKIA con IMEI 356717053574926.*



Estas llamadas se encuentran registradas en los videos titulados “Intento1LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MOV, Intento2 LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MOV, Intento3 LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MOV” (Anexo 1).

Del procedimiento de liberación se toman las siguientes novedades:

- a. El asesor de la operadora OTECEL S.A. que atendió el primer intento de liberación, manifiesta que la solicitud de liberación se la debe realizar llamando al \*001 desde una línea prepago o a través de una línea convencional al 1800 001 001.
  - b. En el segundo y tercer intento no fue posible contactarse con un asesor y OTECEL S.A. cerró las llamadas.
2. Con fecha 08 de noviembre de 2019 a las 14h16, se volvió a llamar al IVR de OTECEL S.A. (\*001) para solicitar la liberación del equipo terminal del SMA de marca NOKIA con IMEI 356717053574926, (“Intento4LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MP4” (Anexo 1)) y el asesor de la operadora que atendió el caso indicó lo siguiente:
    - a. Que por IVR no se puede realizar la liberación del equipo, que obligadamente se debe acudir a un centro de atención al usuario de Movistar.
    - b. Que para solicitar la liberación solo se necesita la cédula de identidad y validad los datos que se entregaron en el momento del bloqueo del equipo.
  3. Con fecha 11 de noviembre de 2019 a las 14h33, se contactó a un asesor de OTECEL S.A. mediante el WhatsApp al número telefónico 0999001140 (número que consta en la página web de Movistar), para solicitar información de cómo realizar la liberación del equipo terminal del SMA de marca NOKIA con IMEI 356717053574926, (“Chat de WhatsApp con WappMovistar.txt” (Anexo 1)), el asesor que atendió el caso indicó lo siguiente:
    - a. Que es necesario acercarse a un centro de atención al usuario llevando únicamente el código de 4 dígitos que se proporcionó antes y la cédula de identidad
  4. Con fecha 12 de noviembre de 2019 a las 10h42, se llamó al 1800 001 001 perteneciente a OTECEL S.A. desde una línea convencional, para solicitar la liberación del equipo terminal del SMA de marca NOKIA con IMEI 356717053574926, (“Intento5 LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MOV e Intento6LiberaciónNOKIA\_356717053574926.MOV” (Anexo 1)):
    - a. En el primer intento la llamada fue terminada por OTECEL S.A. antes de ser atendida por un asesor.
    - b. En el segundo intento, el asesor indicó que no se puede realizar la liberación por este medio, que es necesario acercarse a un centro de atención al usuario llevando el código de 4 dígitos que se proporcionó antes, la cédula de identidad y la factura de compra del equipo de forma obligatoria.
    - c. Indicó que si no se cuenta con la factura no se podrá realizar la liberación del equipo.
  5. Con fecha 22 de noviembre de 2019 a las 11h45, se acudió al centro de atención al usuario de Movistar ubicado en las avenidas Colón y Amazonas Edificio Park, para solicitar la liberación del equipo terminal del SMA de marca NOKIA con IMEI 356717053574926. Este requerimiento fue atendido en el módulo 3 y el asesor que



atendió el requerimiento solicitó los siguientes documentos para poder liberar el equipo terminal:

- a. Cédula propietario
- b. Papeleta de votación
- c. Número de la Línea asociada al equipo que se desea liberar.
- d. Factura de compra del equipo.

Al no presentar la Factura el asesor indicó que no se puede liberar el equipo, puesto que debía confirmar si el equipo salió de las bodegas de OTECEL S.A. (Movistar), también indicó que los requisitos que se solicitan eran recomendaciones de la Arcotel para liberar un equipo reportado como robado, razón por la cual, al no tener la factura no se puede proceder con la liberación del equipo ya que la Arcotel les multa sino solicitan la factura.

6. OTECEL S.A. no atendió la petición de liberación del equipo terminal de marca NOKIA con IMEI 356717053574926, a pesar de que, la persona que solicitó la liberación es la misma persona que realizó el reporte inicial por robo/hurto/pérdida, tal como, lo estipula el Artículo Diez de la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS”. (...)"

Obteniendo los siguientes resultados:

Normativa vigente <sup>1</sup>			Caso	
	Artículo	Acciones verificadas	a	b
Liberación de terminal	10	OTECEL S.A. valida que el usuario que liberó es el mismo que reportó el robo / hurto/pérdida?	OTECEL S.A. PIDIÓ OTRO REQUISITO (FACTURA) MISMO QUE NO SE ENCUENTRA ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE	SI
	10	OTECEL S.A. liberó el equipo terminal?	NO	SI
Observaciones			OTECEL S.A. indicó que para liberar el equipo se requiere de la factura, a pesar de que el abonado/cliente que solicitó la liberación era el mismo que reportó el equipo como robado/perdido/hurtado y no atendió la solicitud de liberación.	La fecha de reporte de liberación realizada por el usuario fue el 16/12/2019, sin embargo, OTECEL S.A. reportó a la ARCOTEL que la fecha de reporte de usuario fue el 17/12/2019.

Tabla 5. Cuadro resumen de los resultados obtenidos de las pruebas realizadas en el numeral 4.2

Debido a la anterior situación en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, concluye:

## “5. CONCLUSIÓN

En base a las comprobaciones realizadas, se verificó que para el **caso a)** OTECEL S.A. no dio cumplimiento a lo establecido en el Artículo 10 de la “NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O



*HURTADOS" en cuanto a la liberación de un equipo terminal de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados. (...)"*

Como consecuencia del incumplimiento, la Función Sancionatoria del Organismo Desconcentrado resolvió:

*"(...) **Artículo 2. – DETERMINAR** que el Prestador del Servicio Móvil Avanzado **OTECEL S.A., es responsable del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, elaborado por la Dirección Técnica de Homologación de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZ02-AI-2023-020 de 08 de septiembre de 2023, por demostrarse que el poseedor del título habilitante incurrió en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, debido a que, el prestador del SMA solicitó como requisito obligatorio la factura de compra del equipo para proceder con el desbloqueo del mismo, al indicarle que no se contaba con este documento, comunicó al usuario que no se podía bloquear el equipo; por lo que, no se registró el requerimiento efectuado; y por tanto, no haber cumplido lo dispuesto en el artículo 10 de la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS", a través de la Resolución No. 191-07-CONATEL-2009 de 25 de mayo de 2009; y reformada mediante Resoluciones TEL-21 4-05-CONATEL-2011 de 24 de marzo de 2011, TEL-535-18-CONATEL-20 12 de 9 de agosto de 2012 y TEL-878-30-CONATEL-2012 de 18 de diciembre de 2012. (...)"*** (Subrayado y negrita fuera del texto original)

El artículo 10 de la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS", indica:

*"Base de datos de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados. - Es obligación de los concesionarios del SMA mantener vigente una base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados.*

*La Superintendencia de Telecomunicaciones, para fines de supervisión y control de la aplicación de la presente norma, podrá realizar los exámenes e inspecciones que considere pertinentes a la base de datos y la gestión de dicha base de datos, para lo cual el concesionario deberá brindar las facilidades correspondientes. La información confidencial y personal de los abonados contenida en la base de datos será disponible únicamente ante pedidos de las autoridades competentes, conforme los requisitos y procedimientos previstos en la ley.*

*La actualización en línea, permitirá ingresar los siguientes datos:*

- a) Fecha de reporte del abonado;
- b) IMEI o número serial de equipo;
- c) Tipo de transacción (robo, hurto, pérdida o liberado por el abonado).

*Los concesionarios del SMA, no activarán los equipos terminales o sim cards que consten en las bases de datos anteriormente mencionadas, excepto en los casos en que estos ya se encuentren liberados por los respectivos abonados, mediante comunicación escrita o el mecanismo que para el efecto implemente el concesionario.*



*Para la liberación de un equipo terminal de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, los respectivos **abonados o clientes que hayan reportado inicialmente tal condición**, deberán informar al concesionario la razón por la cual se desea eliminar dicha condición del equipo. (...)" (Subrayado y negrita fuera del texto original)*

De conformidad con el artículo 1 del Código Civil, la ley manda, prohíbe o permite, y de lo señalado en la norma, le dispone a la administración que, para fines de **supervisión y control de la aplicación de la norma, pueda realizar los exámenes e inspecciones que considere pertinentes a la base de datos.**

Por otro lado, es oportuno analizar lo establecido en la norma para la liberación de un equipo de la lista de terminales reportados como robados, perdidos o hurtados, debiendo ser cumplida por el concesionario:

- Es obligación de los concesionarios mantener vigente una base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados.
- El abonado o **cliente que reportó inicialmente** debe informar al concesionario la razón de liberación del equipo, respecto a este punto el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001 de 20 de marzo de 2020, en la parte pertinente indica: “(...) 6. OTECEL S.A. no atendió la petición de liberación del equipo terminal de marca NOKIA con IMEI 356717053574926, a pesar que, la persona que solicitó la liberación es la misma persona que realizó el reporte inicial (...)"
- Esta solicitud se dará mediante **comunicación escrita, o el mecanismo que implemente el concesionario**; al respecto el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, en la parte pertinente indica:

*“(...) Este requerimiento fue atendido en el módulo 3 y el asesor que atendió el requerimiento solicitó los siguientes documentos para poder liberar el equipo terminal:*

- Cédula propietario
- Papeleta de votación
- Número de la Línea asociada al equipo que se desea liberar.
- Factura de compra del equipo.

(...)

10

**OTECEL S.A. valida que el usuario que liberó es el mismo que reportó el robo /hurto/pérdida?**

**OTECEL S.A. PIDIÓ OTRO REQUISITO (FACTURA) MISMO QUE NO SE ENCUENTRA ESTABLECIDO EN LA NORMATIVA VIGENTE ”**

La solicitud de liberación del equipo terminal, fue atendida de **manera presencial**, siendo un mecanismo de atención implementado por el concesionario, lo cual no vulnera la norma referente a este tema.

Del análisis efectuado, se evidencia que el artículo 10 de la “**NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS**”, no establece o determina requisitos para la liberación del equipo, por lo que, la administración hizo una interpretación extensiva.



El incumplimiento alegado en el Informe Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, considerado para el análisis y Resolución del acto impugnado carece del principio de tipicidad y legalidad, por cuanto, en la Resolución impugnada se estableció que la operadora habría solicitado requisitos para bloquear el terminal y el sim card (requisito obligatorio la factura de compra del equipo para proceder con el bloqueo del mismo), además considerando que aquellos requisitos son adicionales y no contemplados en la Norma.

Cuando el objeto de la controversia o litis es el incumplimiento del artículo 10 de la Norma, por lo que la Administración debió demostrar que OTECEL S.A., no tenía vigente una base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados, sin embargo, en el presente caso para la Coordinación Zonal, el solicitar la factura para la liberación del equipo terminal es un incumplimiento del artículo 10 de la Norma de Empadronamiento.

En relación al principio de tipicidad, la Corte Constitucional del Ecuador en la Sentencia No. 3-19-CN/20, de 29 de julio de 2020, señala:

*“Respecto a la garantía de tipicidad en el procedimiento administrativo, la Corte Constitucional ha señalado que, en todos los casos, la infracción debe constar en una ley previa y la apertura del tipo no debe ser tal que deje a la arbitrariedad de quien aplica la norma la determinación de la conducta sancionable, ya que ello genera una incertidumbre violatoria de la seguridad jurídica.”*

De la misma forma, la Corte Constitucional respecto al referido principio ha determinado que:

*“(...) es de carácter material y constituye una garantía de las personas que exige la predeterminación normativa de las conductas que sean consideradas ilícitas y sus sanciones correspondientes. En tal sentido, el principio de tipicidad dota de previsibilidad y certeza mediante la exigencia de normas jurídicas previas (*lex previa*) que permitan predecir con suficiente nivel de certeza las infracciones y su respectiva sanción (*lex certa*), por lo que este principio se encuentra intrínsecamente relacionado con el derecho a la seguridad jurídica.”<sup>3</sup>*

Se observa entonces, vulneración al principio de tipicidad, debido que la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, en su artículo 10 señala que, para la supervisión y control de la **aplicación de la presente norma**, la administración podrá realizar los exámenes e inspecciones que considere pertinentes a la **base de datos** y la gestión de dicha base de datos; y, que la norma señalada no establece requisitos para la liberación de terminales.

Las pruebas adjuntas en el Expediente no tienen la validez jurídica y legal que permitan determinar la relación directa y causal entre los hechos controvertidos y la norma alegada, siendo irrelevante analizar si el concesionario atendió o no la petición de los usuarios sobre la liberación del equipo terminal, requiriendo que el abonado o cliente presente la factura, para proceder con la solicitud, cuando el objeto de la controversia es, si la compañía OTECEL S.A., mantenía vigente o no la base de datos con la información de los equipos terminales de telefonía móvil reportados.

Además, de las pruebas anunciadas dentro del procedimiento del Recurso de Apelación con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024; y, No. ARCOTEL-DEDA-

<sup>3</sup> Corte Constitucional del Ecuador, Sentencia No. 34-17-IN/21, 21 de julio del 2021, pág. 7



2024-006898-E, de 30 de abril de 2024, se remitieron copias certificadas del Proceso para la Bloqueo y Liberación de terminales, así como el Instructivo de la funcionalidad del aplicativo "Intraaltamira" para realizar las suspensiones y liberaciones por robo.

**De la lectura del artículo 10 de la Norma de Empadronamiento; el Informe de Control Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020; y, lo resuelto en el artículo 2 de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, no guarda relación entre el hecho determinado en el Informe de Control Técnico y el Derecho fundamentado en la Norma de Empadronamiento.**

Todo lo anterior conlleva a concluir que los actos emitidos en la actuación previa y que sirvieron de sustento para el inicio del procedimiento administrativo sancionador, incurren en una evidente nulidad debido a la falta de motivación al ser contrario a la Constitución y a la Ley, de conformidad con el artículo 105, numeral 1 del Código Orgánico Administrativo.

Así mismo, el artículo 107 del Código Orgánico Administrativo, establece la declaratoria de nulidad del procedimiento administrativo, deberá reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, en concordancia con el artículo 227 ibidem, en virtud del principio de legalidad y seguridad jurídica, la Administración Pública está en la obligación de corregir aquellos actos que vulneren derechos o contravengan el ordenamiento jurídico y el interés público, en su propia sede, para lo cual la ley le ha otorgado facultad de hacerlo.

El Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2025-0016, de 11 de junio de 2025, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones determina:

**“(...) V. CONCLUSIONES**

1. *Los actos emitidos en la actuación previa y que sirven de sustento para la emisión del procedimiento administrativo sancionador, no cuentan con la debida motivación, al no identificarse claramente la aplicación del texto literal del artículo 10 de la "NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS".*
2. *En el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, que sirvió de fundamento para la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, se analizaron los argumentos; sin embargo, no se analizó la prueba remitida por el recurrente.*
3. *La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, se fundamenta en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, siendo parte del mismo lo que corresponde a la motivación in aliunde; sin embargo, el contenido del Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-032, de 1 de diciembre de 2023, no se ha notificado a la compañía OTECEL S.A.*
4. *La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0001, de 6 de febrero de 2024, ha vulnerado derecho a la seguridad jurídica consagrado en el artículo 82 de la Constitución de la República, así como la garantía constitucional a la motivación consagrada en el literal I, de los numerales 4 y 7, del artículo 76 de la Constitución de la República que garantiza el debido proceso.*



5. *La Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, incurre en una evidente nulidad debido a la falta de motivación, al no observar el texto literal de la norma constitucional y legal.*

## VI. RECOMENDACIÓN

*Con base en los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda al Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en uso de sus atribuciones, DECLARAR LA NULIDAD del procedimiento desde el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-041, de 31 de agosto de 2023, hasta la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, emitido por la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL.”*

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numeral 1.3.1.2, acápitulos 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 mediante Resolución No. ARCOTEL-2023-0197, de 19 de septiembre de 2023, el suscrito Coordinador General Jurídico, en su 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 compañía OTECEL S.A., mediante el escrito ingresado a la Agencia con No. ARCOTEL-DEDA-2024-002808-E, de 21 de febrero de 2024, en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024.

**Artículo 2.- ACOGER** el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2025-0016, de 11 de junio de 2025, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- DECLARAR** la nulidad de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2024-0002, de 6 de febrero de 2024, emitida por la Coordinación Zonal 2 de ARCOTEL, así como la nulidad del procedimiento previo, debiendo reponerse al momento exacto donde se produjo el acto administrativo viciado, esto es desde la emisión del Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2023-041, de 31 de agosto de 2023.

**Artículo 4.- DISPONER** a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones que, dentro del ámbito de sus respectivas competencias, se analice la pertinencia de iniciar o no un procedimiento administrativo sancionador tomando en consideración de forma integral la Constitución de la República del Ecuador; la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el Código Orgánico Administrativo; y, demás legislación aplicable, analizando si el hecho determinado en el Informe de Control Técnico No. IT-CCDH-GL-2020-0001, de 20 de marzo de 2020, se encasilla o no en lo establecido en la NORMA QUE REGULA EL PROCEDIMIENTO PARA EL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS DEL SERVICIO MÓVIL AVANZADO (SMA) Y REGISTRO DE TERMINALES PERDIDOS, ROBADOS O HURTADOS, a fin de proceder a expedir la Resolución debidamente motivada que en derecho corresponda.

**Artículo 5.- INFORMAR** al señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., el derecho que tiene de impugnar la presente Resolución en sede administrativa o judicial, en los términos previstos en el ordenamiento jurídico vigente.



**Artículo 6.- NOTIFICAR** el contenido de la presente Resolución al señor Hernán Ordóñez Castro, Apoderado Especial de la compañía OTECEL S.A., a los correos electrónicos [ifpalaciosibarra@gmail.com](mailto:ifpalaciosibarra@gmail.com) y [fernando.palacios@telefonica.com](mailto:fernando.palacios@telefonica.com), direcciones señaladas por la administrada para recibir notificaciones.

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

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE.** - Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 11 días del mes de junio de 2025.

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:
Ab. Priscila Llongo Simbaña <b>SERVIDORA PÚBLICA</b>	Ab. Pamela Elizabeth Herrera Pazmiño <b>DIRECTORA DE IMPUGNACIONES</b>