

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045**  
**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE**  
**REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.**  
**DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2**  
**-FUNCIÓN SANCIONADORA-**  
**COORDINACIÓN ZONAL 2**

**CONSIDERANDO:**

**CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador en base a lo siguiente:

**1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. -**

**1.1. NOMBRES Y APELLIDOS DEL PRESUNTO RESPONSABLE**

El Representante Legal del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. es el GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A. y los datos generales son los siguientes:

<b>SERVICIO CONTROLADO:</b>	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN
<b>NOBRE O RAZÓN SOCIAL:</b>	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. *
<b>NÚMERO DE RUC</b>	1791847652001*
<b>NOMBRE COMERCIAL:</b>	XTRIM TVCABLE*
<b>REPRESENTANTE LEGAL</b>	GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A.*
<b>DOMICILIO:</b>	AV. ELOY ALFARO N44-406 Y DE LAS HIGUERAS
<b>CIUDAD</b>	QUITO
<b>PROVINCIA</b>	PICHINCHA
<b>CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com">dvicuna@vivancoyvivanco.com</a> <a href="mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com">casillerosuio@vivancoyvivanco.com</a>

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 02 de noviembre de 2022 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

**1.2. TÍTULO HABILITANTE**

- El 26 de agosto de 2002, se suscribió entre SETEL S.A. y la Ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicios de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, Concesión del Bloque B-B' de frecuencias de Acceso Fijo Inalámbrico (WLL).
- Mediante Resolución TEL-645-23-CONATEL-2014, de 12 de septiembre de 2014, el Ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprobó la adecuación al marco constitucional vigente de los contratos de concesión del servicio de telefonía fija local para las empresas de carácter privado, prestadoras del servicio de telefonía fija local, y con ello, el contenido de los títulos habilitantes de telefonía fija, con sus

anexos y apéndices para las empresa operadora, SETEL S.A.; y, en el artículo cuatro aprueba el cronograma constante en el numeral 3.4 del informe técnico jurídico contenido en memorando DGJ-2014-1878-M.

- El 4 de diciembre de 2014, SETEL S.A., y el Estado ecuatoriano, representado por la Ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones, SENATEL, en cumplimiento del artículo 3 de la Resolución TEL-645-23-CONATEL-2014, de 12 de septiembre de 2014, suscribieron el Contrato de Concesión para la Prestación del Servicio de Telecomunicaciones, el mismo que deja sin efecto al Contrato suscrito el 26 de agosto de 2002.
- Con Resolución Nro. TEL-031-02-CONATEL-2015 de 16 de enero de 2015, el Ex – CONATEL resolvió: “(...) ARTICULO DOS. Disponer a la SENATEL realice la publicación de los datos generales de las solicitudes de renovación de los contratos de concesión de las empresas ECUADORTELECOM SA, SETEL SA y LINKOTEL SA, y del procedimiento de recepción de comentarios y audiencia pública, en dos periódicos de circulación nacional y solicitar a la SUPERTEL y SENATEL, con copia al concesionario, la presentación de los informes correspondientes al ámbito de sus competencias, debiendo dichos informes señalar el grado de cumplimiento de las obligaciones del Concesionario. (...)”.

## 2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

### 2.1. FUNDAMENTO DE HECHO

- En el numeral 7 del **Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye lo siguiente:

*“(...) Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado “Gestión de Cobranza” en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios.*

- *Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-003111 ingresado por parte de la usuaria VANESA CAMPUZANO TRIVIÑO, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$34.36; que se encuentra detallado en la información entregada por SETEL S.A. y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-003111.*
- *Además, al realizar el análisis del reclamo No. 039J-0C1E73 ingresado por parte del usuario JAVIER PORRAS PADILLA, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$51.54; que se encuentra detallado en la información entregada por la ARCOTEL y, que se adjunta en la respuesta del ticket 039J-0C1E73.*
- *En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de SETEL S.A., sino que se ha realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados*

- *La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción. (...)*”.

## 2.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

En la Ley Orgánica de Telecomunicaciones publicada con Registro Oficial Nro. 439 de 18 de febrero de 2015, se considera lo establecido en el artículo 22 numeral 8 referente a los “**Derechos de los abonados, clientes y usuarios**”; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a los “**Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**”, se considera lo establecido en el artículo 25 numeral 2 referente a los “**Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones**”; se considera lo establecido en el artículo 64 numeral 7 referente a “**Reglas aplicables**”.

- **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.**

Se considera lo establecido en el artículo 4 numerales 22 y 25 referente a las “**Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios**” se considera lo establecido en el artículo 25 literales b) y h) referente a las “**Tarifas y Facturación**”

- **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.**

Del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones de 28 de diciembre de 2015, se considera lo establecido en el artículo 64 referente a los “**Planes tarifarios**”

- **LEY ORGÁNICA DE DEFENSA DEL CONSUMIDOR.**

De la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se considera lo establecido en el artículo 40 referente a los “**Valores de Planillas**”.

- **CRITERIO JURÍDICO Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0078 DE 22 DE OCTUBRE DE 2021.**

En respuesta al memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2021-1515-M 30 de julio de 2021 suscrito por la Coordinación Técnica de Control referente a la solicitud de un pronunciamiento respecto a si un poseedor de un título habilitante tiene permitido realizar cobros en las facturas de los Abonados/Clientes y Usuarios del rubro denominado “Gestión por Cobranza”, la Dirección de Asesoría Jurídica emitió el Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 de 22 de octubre de 2021 el cual fue aprobado por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2021-00775-M de 26 de octubre de 2021, y el cual expresa en su parte pertinente, lo siguiente:

“(…) **4. CONCLUSIÓN**

En orden a los antecedentes, competencia, análisis expuestos e información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido SETEL S.A. no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes. (…) (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

### 2.3. PRESUNTA INFRACCIÓN

En el título XIII, correspondiente al régimen sancionatorio, diferentes infracciones y sanciones en cuanto a su gravedad. En el presente caso, se considera que el hecho imputado corresponde al dispuesto en el **numeral 5, letra b, del Artículo 118.- Infracciones de Segunda Clase**, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

“(…) **Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (…)**

**b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (…)**

**5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (…)**”.

### 2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062** de 25 de agosto de 2022, se puso en conocimiento del Prestador del servicio de audio y video por suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0592-OF** de 25 de agosto de 2022, mismo que consta en el expediente, y que fuere enviado a través del Sistema de Gestión documental Quipux el 25 de agosto de 2022 así como también a las direcciones de correo electrónico: [dvicuna@vivancoyvivanco.com](mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com); y [casillerosuio@vivancoyvivanco.com](mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com), el 25 de agosto de 2022, hecho cierto que consta en la prueba de notificación a través del **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1512-M** de 06 de septiembre de 2022 suscrito por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

En el citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062** en el numeral 7 se describe la **“EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.”**

## 3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

### 3.1. ANÁLISIS DE CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE PRESTADOR DEL SERVICIO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

El Prestador del servicio de audio y video por suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. dio contestación** al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022**, haciendo uso de la garantía constitucional, conforme lo establecido en el Artículo 76, numeral 7, de la Constitución de la República del Ecuador que señala: **“(…) a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. (…)** **h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (…)**”, mediante documento de ingreso Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-014144-E de 08 de septiembre de 2022.

- En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2022-0633** de 18 de octubre de 2022, realizado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el numeral 3 se realiza un análisis de los descargos técnicos.
- En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2022-065** de 21 de octubre de 2022, realizado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el numeral 4 realiza un análisis de contestación al acto de inicio por parte del prestador.

### 3.1. EVACUACIÓN DE PRUEBAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN Y DILIGENCIAS EVACUADAS.

#### 3.1.1. PRUEBAS DE CARGO

- **Criterio de la Coordinación General Jurídica ARCOTEL-CJUR-2021-00775-M de 26 de octubre de 2021 contenido en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, en el que concluye:

(...)

*En orden a los antecedentes, competencia, análisis expuestos e información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido SETEL S.A., no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes”*

(...)

#### 3.1.2. PRUEBAS DE DESCARGO Y VALORACIÓN DE LAS PRUEBAS

El Prestador del servicio de audio y video por suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. dio contestación** al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022**, haciendo uso de la garantía constitucional, conforme lo establecido en el Artículo 76, numeral 7, de la Constitución de la República del Ecuador que señala: “(...) **a) Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento. (...) h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra. (...)**”, mediante documento de ingreso Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-014144-E de 08 de septiembre de 2022, señalando en lo principal:

(...)

*De la base legal citada, me permito realizar el siguiente análisis legal por el cual queda demostrado que los servicios de gestión de cobranza están debidamente regulados en la legislación ecuatoriana vigente y además que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no factura a sus clientes cargos por gestión de cobranza los cuales son facturados directamente al cliente por la compañía autorizada por las autoridades competentes para realizar la gestión de cobranza, conforme expongo a continuación:*

*a) La Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con los clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes establece que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción podrán cobrar 2 tipo de rubros: i) servicios efectivamente prestados; y, ii) **aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.***

b) Para mantener concordancia con lo detallado en la parte presente, debemos aclarar que la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece que en las planillas emitidas por las empresas proveedoras de los servicios públicos domiciliarios, deberá constar 2 tipos de rubros: i) valor del consumo respectivo, más los recargos legales pertinentes; y, **ii) cobros adicionales establecidos expresamente por leyes.**

c) En el mismo sentido y de conformidad al Código Orgánico Monetario y Financiero se establece que la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera establecerá el límite de costos y comisiones por los servicios de gestión de cobranza y gastos con terceros por estos servicios, para lo cual la Junta emitió el cuadro de “Gestión de Cobranza Extrajudicial” conforme consta de la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, que ha sido citada previamente.  
(...)”.

## ANÁLISIS:

(...)

De acuerdo con Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicio de Telecomunicaciones, en relación al objetivo de dicho informe que se trataba de “Analizar si los rubros que constan en las facturas de los abonados/clientes/usuarios de la SETEL S.A., cumplen con lo establecido en la normativa vigente”; se puede determinar que sobre la facturación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en su artículo 22, establece como derecho de los abonados/clientes o usuarios: “(...) **8.** A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. (...)”. de otro lado, el artículo 64 del Reglamento *Ibidem*, se dispone “(...) La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL (...)”. El artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece: “**Art. 64.- Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:** Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: **7.** Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.” (Lo subrayado me pertenece).

El artículo 4, numerales 22 y 25, de la Norma técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes publicada en el Registro Oficial Edición Especial No. 545 de 18 de septiembre de 2018, claramente señala que:

**“Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. - “22) Suspensión de servicios. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:**

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

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

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

(...)

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

De lo dicho, se tiene a modo de ejemplo para el caso que nos ocupa, que luego de realizar el análisis del reclamo N° AT-2021-003111 ingresado por parte de la señora VANESA CAMPUZANO TRIVIÑO, se determinó que el prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A. se encuentra realizando el cobro del denominado rubro "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$34.36; que se encuentra detallado en la información entregada por SETEL S.A., y que se adjuntó en la respuesta del ticket AT-2021-003111.

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

Si bien el administrado señala que el rubro "Gestión de Cobranza", se encontraría enmarcado dentro de lo permitido, y por ende SETEL S.A., tendría pleno derecho a contratar servicios de compañías encargadas de gestión de cobranza para que realicen la gestión de cobranza de valores vencidos, aclarando que la compañía que se encarga de la gestión de cobranza es quien factura al cliente final sus servicios en base a las tarifas aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en su Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019, no se ha percatado que el cargo por gestión de cobranza, al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción. En este sentido al no formar parte del servicio efectivamente prestado el rubro denominado "Gestión de Cobranza" o del que se pueda justificar y que no atente contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, así como del título habilitante del administrado, no puede incluirse dentro de la factura de prestación de los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción.

Conforme consta del memorando ARCOTEL-CJUR-2021-00775-M de 26 de octubre de 2021, "(...)“En el caso analizado, la forma como SETEL S.A. realice el cobro de las deudas pendientes a sus abonados-clientes-usuarios o ejecute su gestión de recuperación de cartera vencida es indiferente, al igual que el proceso de negociación comercial y suscripción del contrato de comisión mercantil entre SETEL S.A. y un tercero (compañía experta en cobranza) que recae en el ámbito privado y mercantil, así como también, la regulación y establecimiento de valores (contraprestación) por la gestión de cobranza dispuesta en el Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador y en la Resolución No. 514-2019-F de 10 de mayo del 2019, que aplica a entidades financieras, de valores y seguros, y no financieras que otorguen créditos, más no a las empresas prestadoras de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción”.

Lo importante en este caso es que los valores de cargo de gestión de cobranza, acordados, pactados o derivados de la relación comercial entre SETEL S.A. y un tercero (empresa privada experta en cobranza), no pueden ser aplicados o trasladados a las facturas de los clientes o ex clientes de SETEL S.A. que hayan incurrido en mora en el pago de sus servicios contratados, principalmente debido a que, lo permitido a facturar son los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los respectivos títulos habilitantes y dentro de los que se justifiquen pueden estar los correspondientes a nuevos servicios o al equipo; y, el cargo por gestión de cobranza, al no estar previsto en una disposición legal recae en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor. Así también debido a que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, ni su Reglamento General y la demás normativa de desarrollo en

materia de telecomunicaciones, ni la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, permiten a la ARCOTEL autorizar el cobro de terceros (empresa de cobranzas, estudios jurídicos) como parte de los valores que pueden ser incluidos dentro de la factura de servicios, tal cual señala la propia compañía SETEL S.A. en su contestación...

(...)

En la comunicación s/n de 26 de julio del 2021, se afirma que: "...Es importante dejar constancia que, la Resolución No. 514-2019-F, de 10 de mayo de 2019 expedida por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera del país, precisamente para evitar problemas económicos que se suscitan por el crecimiento de la cartera vencida en las entidades financieras y en las NO FINANCIERAS, como es el caso de las Operadoras de Telecomunicaciones y, para que dichas entidades puedan seguir operando y compitiendo en el mercado nacional sin afectación económica, reguló y estableció los valores por la gestión de cobranza, como una contraprestación justa, que se aplica a los clientes o exclientes que hayan incurrido en mora en el pago de los servicios de telecomunicaciones, lo cual se traduce automáticamente en un crédito ya que la Operadora no recibe el pago acordado en el tiempo determinado, conforme dicho Cliente se comprometió libre y voluntariamente a la suscripción del Contrato de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y la operadora debe cargar a sus costos relacionados con el valor del dinero en el tiempo durante el cual el abonado, cliente o usuario o excliente no paga oportunamente y se constituye en deudor moroso, por tanto la gestión de cobranza se vuelve imperativa..."; sin embargo, tal afirmación es errónea debido a que la regulación del Código Orgánico Monetario y Financiero del Ecuador y de la Resolución No. 514-2019-F de 10 de mayo del 2019, es específica y aplica exclusivamente a entidades financieras, de valores y seguros, y no financieras que otorguen créditos, y de ningún modo faculta o permite al prestador de servicios a cargar sus costos relacionados con el valor del dinero en el tiempo o por la gestión de cobranza a los clientes que incurrieron en mora, pues como ya se indicó lo permitido a facturar son: los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los respectivos títulos habilitantes.

En relación al artículo 8 de la Resolución ARCOTEL-2020-0074 de 20 de febrero de 2021, este se refiere a la posibilidad que tienen los prestadores de servicios de régimen general de telecomunicaciones, de realizar llamadas de carácter informativo para gestión de cobro de valores adeudados, más no a la posibilidad de cargar valores adicionales en la factura de servicios. (...)

Revisado el expediente y en mérito de los antecedentes señalados esta Área desde el punto de vista jurídico realiza el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad del expedientado, y considera lo siguiente:

Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra. Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de originar que la carga de la prueba, en el ámbito administrativo punitivo recaiga exclusivamente sobre la parte acusadora; es decir, pesa sobre la administración.

Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba "de signo incriminador" que verifique **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una **conducta típica**, antijurídica y culpable de quien va ser sujeto de la imputación. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició debido a que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, realizó el Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, con el objetivo de "(...) "Análisis si los rubros que constan en las facturas de los abonados/clientes/usuarios de la SETEL S.A.,

cumplen con lo establecido en la normativa vigente” (...); fruto de lo cual se pudo determinar que, “(...)

- Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado “Gestión de Cobranza” en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios.
- Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-003111 ingresado por parte de la usuaria VANESA CAMPUZANO TRIVIÑO, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$34.36; que se encuentra detallado en la información entregada por SETEL S.A. y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-003111.
- Además, al realizar el análisis del reclamo No. 039J-0C1E73 ingresado por parte del usuario JAVIER PORRAS PADILLA, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$51.54; que se encuentra detallado en la información entregada por la ARCOTEL y, que se adjunta en la respuesta del ticket 039J-0C1E73.
- En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de SETEL S.A., sino que se ha realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados
- La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción.

(...)

El análisis técnico de los argumentos expuestos por SETEL S.A., permiten concluir que SETEL S.A. no ha desvirtuado los argumentos técnicos de la PROVIDENCIA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-250(...) (El énfasis y subrayado me pertenece).

### 3.1.3. APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, dispuso de oficio la apertura del término para evacuación de pruebas mediante **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-250** dictada el martes 12 de septiembre de 2022 y notificada en legal y debida forma por la servidora pública responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0631-OF** de 12 de septiembre de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [dvicuna@vivancoyvivanco.com](mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com); y [casillerosuio@vivancoyvivanco.com](mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com), el 12 de septiembre de 2022.

Página 9 de 18

### 3.1.4. PROVIDENCIAS DE INSTRUCCIÓN

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-309** dictada el viernes 21 de octubre de 2022, notificada en legal y debida forma por la servidora pública responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0715-OF** de 21 de octubre de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [dvicuna@vivancoyvivanco.com](mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com); y [casillerosuio@vivancoyvivanco.com](mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com), el 21 de octubre de 2022.

### 3.1.5. CIERRE DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS

- La Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, emitió la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-294** de 14 de octubre de 2022, la cual fue notificada en legal y debida forma por la Servidora Pública Responsable de Notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, a través del Sistema de Gestión Documental Quipux mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0694-OF** de 14 de octubre de 2022, y a las direcciones de correo electrónico: [dvicuna@vivancoyvivanco.com](mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com); y [casillerosuio@vivancoyvivanco.com](mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com), el 14 de octubre de 2022.

### 3.1.6. DILIGENCIAS EVACUADAS

- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-1629-M** de 22 de septiembre de 2022, la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, solicitó al Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, certifique a esta Coordinación Zonal 2, si Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del procedimiento administrativo sancionador, esto es **Artículo. 118.- Infracciones de Segunda Clase. (...) b. (...) 5.**
- Con **memorando No. ARCOTEL-CZO2-2022-1555-M** de 13 de septiembre de 2022, la Responsable de notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, por disposición de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, comunicó al Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes, al Responsable del Proceso de Gestión Técnica, y al Servidor Jurídico de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL respectivo, lo dispuesto en la **Providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2022-250** de 12 de septiembre de 2022 para su cumplimiento en el ámbito de sus competencias.
- Con **memorando No. ARCOTEL-CTDG-2022-2909-M**, de 16 de septiembre de 2022 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente:

(...)

*La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada con documento ARCOTEL-DEDA-2022-005922-E de 19 de abril de 2022, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de*

Página 10 de 18

Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021, en la cual consta rubro TOTAL INGRESOS 34.396.330,08 por el Servicio de Audio y Video por Suscripción.(...)

- Con **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-2684-M**, de 23 de septiembre de 2022, el Responsable de la Unidad de la Gestión Documentación y Archivo de la ARCOTEL indica lo siguiente:

*"Al respecto, me permito CERTIFICAR, sobre la base del contenido del memorando ARCOTEL-CZO2-2022-1629-M, que:*

*Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 16 de septiembre de 2022, se informa que el Prestador **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

- El **Informe Técnico Nro. IT-CZO2-C-2022-0633** de 18 de octubre de 2022, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL concluye que: *"(...) En virtud de los argumentos expuestos, acogiendo el Criterio Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2021-0078 de 22 de octubre de 2021 emitido por la Coordinación General Jurídica, y considerando el contenido del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2022-062, adjunto al memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-1878, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL determina que, toda vez que el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, está incluyendo como parte de sus facturas el cobro del rubro "GESTIÓN DE COBRANZA", el cual no puede ser aplicado o trasladado a las facturas de los clientes o ex clientes de SETEL S.A. principalmente debido a que, lo único permitido a facturar son los servicios efectivamente prestados por el operador; **NO SE DESVIRTÚA** el hecho imputado y se ratifica en lo determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-016 y en el Informe Final de Actuación Previa No. IAP-CZO2-2022-134, que originaron el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022. (...)"*
- El **Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2022-055 de 01 de noviembre de 2022**, manifiesta que: *"(...)*

*Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la presunta conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, imputado al prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A., en el numeral 7 concluye manifestando entre otros asuntos que: "(...) **8. CONCLUSIONES***

- *Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-003111 ingresado por parte de la usuaria VANESA CAMPUZANO TRIVIÑO, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$34.36; que se encuentra detallado en la información entregada por SETEL S.A. y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-003111.*
- *Además, al realizar el análisis del reclamo No. 039J-0C1E73 ingresado por parte del usuario JAVIER PORRAS PADILLA, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro "Gestión de Cobranza"; por un valor de \$51.54; que se encuentra detallado en la información entregada por la ARCOTEL y, que se adjunta en la respuesta del ticket 039J-0C1E73.*
- *En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha*

detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de SETEL S.A., sino que se ha realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados.

- La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción. (...). El Área Jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)

### 3.2. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTÁMEN Nro. FI-CZO2-D-2022-055 DE 01 DE NOVIEMBRE DE 2022

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador con **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062** de 25 de agosto de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, en contra del concesionario del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, de conformidad con lo previsto en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se tienen los siguientes atenuantes y agravantes:

#### Referente a los atenuantes:

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

El prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., dio contestación al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-014144-E de 08 de septiembre de 2022, en el que, entre otras cosas señala:

*“(...) Con todas las consideraciones expuestas, una vez que hemos probado que no se ha incumplido ninguna ley, ni normativa vigente, solicito se archive el Acto de Inicio de Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062. (...)”*

Es decir, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., no admite la infracción; por lo que, técnicamente esta circunstancia **no puede ser considerada como atenuante.**

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

El prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., en la contestación al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, solicita el archivo de la causa y adjunta facturas en donde se evidencia que continúa incluyendo en sus facturas el rubro “GESTIÓN DE COBRANZA”, por lo tanto, no ha subsanado la infracción imputada en el ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062; por lo que, técnicamente esta circunstancia **no puede ser considerada como atenuante.**

***Atenuante 4: “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”***

En el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción. (...)”. [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

De acuerdo con el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, la presunta infracción corresponde a: “(...) Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”.

Al respecto, es necesario señalar que en el presente caso no se ha evidenciado la ocurrencia de un daño causado con ocasión de la comisión de la infracción, en consecuencia, de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales se ejecute una reparación integral según lo descrito en el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto, no se podría considerar efectuar un análisis de la presente circunstancia atenuante.

**Referente a los agravantes:**

***Agravante 1. “La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”***

Al respecto, entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, no se evidencia que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S. A., haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control; por lo que, técnicamente no se considera esta circunstancia como agravante.

***Agravante 2. “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.”***

En el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, la infracción estipulada corresponde a la establecida en el **Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...)** *b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...)* **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)**”.

*El prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., en la contestación al ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, indica:*

“(…)

*La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. tiene pleno derecho a contratar servicios de compañías encargadas de gestión de cobranza para que realicen la gestión de cobranza de valores vencidos, aclarando que la compañía que se encarga de la gestión de cobranza es quien factura al cliente final sus servicios en base a las tarifas aprobadas por la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera en su Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019. **En este sentido cabe mencionar que los valores relacionados a gestión de cobranza no constituyen ingreso para la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. (lo remarcado me pertenece)** (...)*”

*Bajo estas consideraciones, no se puede determinar que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. haya incurrido en la obtención de beneficios económicos.*

### **Agravante 3. “El carácter continuado de la conducta infractora”**

La valoración de la agravante citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 131 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; La presunta infracción reportada mediante el Informe de Control Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, imputada al prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A., no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada, por lo tanto, esta circunstancia no se considera como agravante.

El Órgano Instructor afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no existen asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado.

Adjunto al Dictamen la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062** de 25 de agosto de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, en la que se recomienda acoger el Dictamen **Nro. FI-CZO2-D-2022-055 de 01 de noviembre de 2022, sancionar** al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso al considerar las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

### **3.4. RESPECTO DE LA ATENUANTE 1 DEL ARTÍCULO 130 DE LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

Página 14 de 18

El numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

**“Art. 130.- Atenuantes.**

*Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:*

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

*La valoración de la atenuante aquí citada se la hace en relación a lo dispuesto en el artículo 130 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; de allí que la Función Instructora, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante **memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-1629-M**, de 22 de septiembre de 2022, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL: “(...) **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a)** Envíese atento memorando y solicítese al Funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique a esta Coordinación Zonal 2, si el Prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A., **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) **Artículo. 118.- Infracciones de segunda clase.** (...) **b.** Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5.** Cobrar por servicios no contratados o no prestados. (...)”; con **memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-2684-M** de 23 de septiembre de 2022, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: “(...)Al respecto, me permito **CERTIFICAR**, sobre la base del contenido del memorando ARCOTEL-CZO2-2022-1527-M, que: Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 16 de septiembre de 2022, se informa que el Prestador **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.(Lo subrayado me pertenece).*

Por lo tanto, se considera la circunstancia como atenuante.

#### **4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. –**

El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En tal sentido, la sanción económica para una infracción de segunda clase se encuentra determinada en el **numeral 2 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**; se debe considerar el **artículo 122 referente al Monto de referencia** para las sanciones de segunda clase.

Se considera el **artículo 130 de la LOT** referente a los **atenuantes** y el **artículo 132 de la citada Ley** en lo referente a los **agravantes**.

Con **memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2909-M**, de 16 de septiembre de 2022 el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente:(...) *La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada con documento ARCOTEL-DEDA-2022-005922-E de 19 de abril de 2022, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro TOTAL INGRESOS 34.396.330,08 por el Servicio de Audio y Video por Suscripción.(...)*

El artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone en su parte pertinente que: *“Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.”* Por lo que, la Función Sancionadora considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en la página 21 del Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-059 de 02 de noviembre de 2022.

La Función Resolutora considera por lo tanto para el cálculo de la multa correspondiente el valor informado a este organismo desconcentrado con memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2022-2909-M**, de 16 de septiembre de 2022. Adicionalmente, para el cálculo de la multa se observa lo dispuesto en el número 2 del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 122 de Ley ibídem, considerando además una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem, por lo que el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **QUINCE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES CON 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 15.693,33)**.

#### **5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA**

En el presente caso, la Autoridad competente de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, no ha adoptado ninguna de las medidas cautelares establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo.

#### **6. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS. -**

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del Procedimiento Administrativo.

#### **7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. -**

El artículo 10 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que el organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas y que la competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

Así también, en el artículo dos de la Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL dispuso a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su parte pertinente, lo siguiente: *“(...) que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.”*, por lo que la Directora Técnica Zonal 2 es competente para ejercer la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción.

Con acción de personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL designó a la Mgs. María Teresa Avilés Burbano en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del procedimiento

administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta Autoridad expide el presente acto administrativo en el que:

### RESUELVE:

**Artículo 1.- ACOGER, parcialmente el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-059 de 02 de noviembre de 2022**, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DETERMINAR**, que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, **es responsable** del hecho determinado en el **Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado con **memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2022-0367-M** de 15 de febrero de 2022, a la Función Instructora y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que: "(...) Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado "Gestión de Cobranza" en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios; y, que "(...) la Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado "Gestión de Cobranza", no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción. (...); por lo que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, es responsable de haber cometido una infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el **artículo 22 numeral 8** referente a los "**Derechos de los abonados, clientes y usuarios**"; **artículo 24** numerales **4, 18 y 28** referente a las "**Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones**"; **artículo 25 numeral 2** referente a los "**Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones**"; **artículo 64 numeral 7** referente a las "**Reglas aplicables**"; **artículo 4** numerales **22 y 25** de la "**Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes**" emitida en Resolución ARCOTEL-2018-0716; **artículo 64** del "**Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**".

**Artículo 3.- IMPONER** al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con RUC No. 1791847652001, la sanción económica de **QUINCE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES CON 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 15.693,33)**, conforme lo establecido en el artículo 121, en el numeral 2) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: "(...) **2. Infracciones de segunda clase. - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia (...)**"; considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-059 de 02 de noviembre de 2022.

El pago deberá ser gestionado en la Dirección Financiera de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida 9 de Octubre N 27-75 y Berlín, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución; caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago

dentro del término señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento de este.

**Artículo 4.- DISPONER**, al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

**Artículo 5.- INFORMAR**, al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 6.- INFORMAR**, a la Coordinación General Administrativa Financiera de la ARCOTEL a fin de que proceda al cobro de las obligaciones económicas pendientes de pago por parte del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**; y de ser necesario por la vía coactiva de conformidad a lo establecido en el artículo 202 del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico.

**Artículo 7.- SOLICITAR** a la Coordinación Técnica de Control para que, de acuerdo a sus competencias, a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, se dé seguimiento a todos los casos en los que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** hubiere efectuado el cobro "Gestión de Cobranza" correspondiente a los años 2021 y 2022.

**Artículo 8.- DISPONER** a la funcionaria responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique con el contenido de la presente Resolución al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, a través de su Representante Legal el GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A., a las direcciones de correo electrónico registradas en la ARCOTEL e indicadas para notificaciones: [dvicuna@vivancoyvivanco.com](mailto:dvicuna@vivancoyvivanco.com); y [casillerosuio@vivancoyvivanco.com](mailto:casillerosuio@vivancoyvivanco.com); así como también al Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional.

**Notifíquese y Cúmplase. -**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 02 de noviembre de 2022.

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.  
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**