

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017**  
**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. INFORMACIÓN GENERAL**

Los datos generales son:

<b>SERVICIO CONTROLADO:</b>	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN
<b>NOMBRE - RAZÓN SOCIAL:</b>	DIRECTV ECUADOR C. LTDA.
<b>NÚMERO DE RUC:</b>	1792067782001
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	FERRO ALBORNOZ FERNANDO ELOY*
<b>DIRECCIÓN:</b>	AV. DE LA CORUÑA Y MANUEL ITURREY, EDIFICIO SANTA FÉ
<b>CIUDAD:</b>	QUITO
<b>PROVINCIA:</b>	PICHINCHA
<b>DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:dacalderon@directv.com.ec">dacalderon@directv.com.ec</a> , <a href="mailto:feferro@directv.com.ec">feferro@directv.com.ec</a> , <a href="mailto:jparedes5@directv.com.ec">jparedes5@directv.com.ec</a> , <a href="mailto:dramirez@bustamantefabara.com">dramirez@bustamantefabara.com</a> , <a href="mailto:amoncayo@bustamantefabara.com">amoncayo@bustamantefabara.com</a> y <a href="mailto:mjurado@bustamantefabara.com">mjurado@bustamantefabara.com</a>

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 05 de abril de 2023 de:  
<https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

**1.2. TÍTULO HABILITANTE**

Mediante Resolución RTV-090-02-CONATEL-2015 de 16 de enero de 2015, el ex – Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) resolvió: “(...) **ARTÍCULO DOS.-** Otorgar a favor de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., el permiso para el uso de la banda de frecuencias 10.7 – 12.2 GHz (Down Link), para la instalación, operación y explotación de un sistema de audio y video por suscripción bajo la modalidad de televisión codificada satelital (DTH), a denominarse “DIRECTV”, para servir al territorio continental del Ecuador, (...)”

## 2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

### 2.1. FUNDAMENTOS DE HECHO

**Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en su parte pertinente, lo siguiente:

*“(...) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.*

*(...)*

*En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de:*

- *El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción).*
- *La garantía extendida es opcional.*
- *El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra.*
- *Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses.*

*El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT.*

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

### 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**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

**“Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.**

**5. A obtener información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)”**

**“Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de**

**conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.**” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original)

**“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.** - El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley. - La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.”

**“Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...)** b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley 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 que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...).”

**“Art. 121.- Clases.** Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...)

**Infracciones de primera clase.** - La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia.”

**“Art. 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.** - Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. - La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.”

## **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece:

**“Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios.** - De acuerdo con lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente: (...)

**2.** El derecho previsto en el artículo 22 número 5 de la LOT conlleva la obligación de información que les corresponde cumplir a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, contratados o que se pudieran contratar, que a más de la información sobre tarifas aplicables, incluya la relacionada con bonificaciones, promociones y descuentos aplicables.

(...)

**5.** El derecho de obtener de forma gratuita la información consagrada en el artículo 22 número 6 de la LOT, que, a más de la señalada, incluirá información sobre bonificaciones, promociones, descuentos, saldos y otros servicios informativos que establezca la ARCOTEL, será provisto por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción.”

**“Artículo 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.**

(...)

**16.** La obligación contenida en el artículo 24 número 27 de la LOT será cumplida por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, respecto de las

características de los servicios de telecomunicaciones, sus tarifas y promociones, ya sean contratados o que pudieran contratarse; incluyendo el caso del empaquetamiento o la prestación de servicios convergentes; y, para el caso del servicio móvil avanzado, publicando en el sitio web de los prestadores, los mapas de cobertura del servicio.”

**NORMA TÉCNICA DE LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN  
(RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716 DE 16 DE AGOSTO DE 2018)**

“**Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios (...) 4) Información.-** Toda la información que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción pongan a disposición de los abonados, suscriptores o clientes, sobre las características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos debe ser la misma que están autorizados a ofrecer a través de sus respectivos títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; esta información deberá ser precisa, gratuita y no engañosa, de conformidad con el ordenamiento jurídico.(...) **25) Tarifas y facturación. (...) c)** La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del período al que corresponde; la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario. (...) **f)** Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. **g)** Los valores por los equipos adquiridos o alquilados no son parte del régimen tarifario. En caso de existir alquiler de equipos, deberán constar en la misma factura de prestación de servicios, de manera detallada y diferenciada, y no podrán incluir ningún valor adicional a los establecidos en el contrato y en el ordenamiento jurídico tributario vigente. Se deberá especificar claramente el valor mensual a pagar por los equipos y durante cuánto tiempo, conforme las condiciones de pago. **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. (...) **j)** Las facturas de consumo en la modalidad postpago del servicio o servicios correspondientes a los prestados deberá ser proporcionada al abonado/cliente en forma mensual. Para la modalidad prepago, el abonado, suscriptor o cliente tendrá derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios. (...)”

### 2.3. TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso, se considera que el presunto incumplimiento corresponde al dispuesto en el numeral 16, letra b, del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

“**Artículo 117.- Infracciones de primera clase.**

(...)

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

**16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley 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 que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”

## 2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, se puso en conocimiento del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0831-OF de 29 de diciembre de 2022, el mismo que consta en el expediente, y que fue debidamente notificado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el prestador para notificaciones.

En el numeral 7 del citado **Acto de Inicio**, se establece lo siguiente:

### **“7. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. –**

*En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en lo principal: “(...) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.(...)En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de:*

*El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). oLa garantía extendida es opcional. oEl paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. oLas condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT. “27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”(“...”) (lo subrayado fuera de texto original);inobservando lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo subrayado me pertenece)”*

## 3. **LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA**

### 3.1. **CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR**

El Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, **dio contestación** al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, con hoja de trámite registrada con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, manifestando en lo principal:

“A fojas 4 manifiesta:

“(“...)

*1. Que, en aplicación de los principios de eficiencia y eficacia, toda vez que se verifica en el informe de Actuación Previa, indicios de un posible incumplimiento de las obligaciones establecidas a la empresa, en concordancia con los criterios de las atenuantes 1, 2, 3, 4 señaladas en el art 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (en adelante “LOT”). El Organismo Instructor, deberá, valorar tales circunstancias para recomendar la abstención de la sanción en el presente caso, por verificarse que la infracción es una de aquellas consideradas como de primera clase bajo la LOT, y se deberán tener en cuenta dichas atenuantes en el supuesto de observar una graduación de la sanción.*

2. Que, el COA llama a respetar los derechos constitucionales y el principio de proporcionalidad así el art 16 del cuerpo legal referido antes referido “Las decisiones administrativas se adecúan al fin previsto en el ordenamiento jurídico y se adoptan en un marco del justo equilibrio entre los diferentes intereses”

3. Directv realiza con regularidad campañas de capacitación con nuestros ejecutivos de atención en Call Center, a través de la implementación de un Programa de Protección y Cuidado a nuestros clientes denominado "POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO", el mismo que es liderado por nuestra área de Customer Careo El mencionado Programa incluye la retroalimentación y/o reforzamiento con cada uno de nuestros ejecutivos sobre la importancia de que la información que se le brinde a las personas que se comunican con la empresa sea veraz, clara y oportuna.

4. El Programa antes mencionado es de mandatorio cumplimiento para todos los colaboradores de DIRECTV y las directrices del Programa están disponibles a través de los recursos de trabajo al que tienen acceso todos nuestros ejecutivos. Es así que dar un trato justo e igualitario, claro, veraz y oportuno a todas aquellas personas que deseen contratar o modificar las condiciones del servicio previamente contratado de televisión paga con la empresa 10 puedan hacer con facilidad y confianza.

Posición.

Ante estos considerandos, la posición de la empresa Directv consiste **en acogerse a la graduación de la sanción -abstención de sanción- o -pecuniaria-, a la que haya lugar**, una vez que se analicen las circunstancias atenuantes propuestas y concordantes con los numerales 1, 2, 3, y 4 del art 130 de la LOT. Finalmente, someterse a la aplicación del régimen sancionatorio de la Ley, teniendo en cuenta la metodología de cálculo promulgada en el capítulo IX de la Resolución ARCOTEL-2022-107 si fuera el caso (en adelante RES-107). (El énfasis y subrayado me pertenece).

A fojas 5 manifiesta:

“(...)

En el presente caso, desde su fase previa de investigación, Directv en la respuesta que fuera recibida por ARCOTEL bajo el documento ARCOTEL-DEDA-2022-010983-E y en esta contestación, así como en las distintas audiencias sostenidas para tratar este caso. La empresa ha demostrado que en un primer momento que, nunca negó la existencia del supuesto investigado y se permitió exponer a su autoridad cual era la realidad con la que la empresa desarrollaba sus actividades. Ahora, continuando con lo requerido en este numeral, damos a conocer a su Autoridad la "POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO" liderado por el área de Customer Care, el mismo que contiene directrices encaminadas a que la información entregada por nuestros ejecutivos sea veraz clara y oportuna. Solicitando además su revisión y autorización como programa de subsanación.

A fojas 6 manifiesta:

“(...) Finalmente, el plan de subsanación lo hemos separado en dos momentos; así el primero que aborda el hecho de manera general en los siguientes términos: se considerará cumplido cuando se ha admitido el cometimiento de la infracción, hecho verificable en este caso con lo dicho a lo largo de este documento. Y, se pone a su consideración el texto original del documento denominado "POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO" con el cual Directv está realizando acciones y actividades encaminadas a evitar errores en este tipo de conducta a través de la socialización de la misma. (ver documento adjunto) y el segundo que aborda de forma específica este hecho, y se trabajó de la siguiente forma: con la suscripción del contrato de prestación de servicios No. 31185730 suscrito por el señor Alexandre Falconi de Freitas, cónyuge de la señora Denisse Malina el 5 de noviembre de 2020 (ver contrato adjunto como anexo a este escrito)(...)”.

La Función Instructora al respecto, en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023, establece lo siguiente:

**“ANÁLISIS:**

*“(…) Revisado los documentos que versan en el expediente, se tiene que la periodista Denisse Molina ha realizado ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, reclamos por falta de información o entrega de información incompleta por parte de DIRECTV C. LTDA., al momento de realizar la contratación del servicio, **el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato. De las pruebas presentadas por la periodista Denisse Molina, no existen cobros indebidos, por cuanto se verifica que los rubros pagados por la Sra. periodista concuerdan con los establecidos en el contrato de adhesión suscrito y se encuentran conforme a la Norma Técnica de las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión.** Se evidencia un desconocimiento por parte del usuario de que, el servicio de video por audio suscripción no está exento del ICE. La permanencia mínima no es una penalidad, sino un beneficio económico otorgado al cliente para obtener una tarifa menor, a cambio de una permanencia mínima. Sus condiciones se encuentran definidas en el Contrato de Adhesión suscrito, por tanto, no constituye una falta por parte del prestador.*

*En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, **no se explicó al cliente acerca de: 1) El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción); 2) La garantía extendida es opcional; 3) El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra; 4) Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. De lo dicho, el asesor del administrado (DIRECTV ECUADOR C. LTDA.) asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó a la señora Denisse Molina el monto mensual real de la contratación.***

*De la normativa constitucional y legal antes descrita, presuntamente el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, no habría dado cumplimiento a sus obligaciones que por ley le corresponden observar, en razón de que no habría proporcionado información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas, lo cual constituiría un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT.”*

### 3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS Y DILIGENCIAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN

La Función Instructora emitió el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023, en el cual en relación a la evacuación de pruebas y diligencias, se encuentran las siguientes:

- **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-0804-M** de 03 de marzo del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, en la parte pertinente manifiesta:

*“(…) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 01 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.** no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (…)”*

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0599-M**, de 10 de febrero de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente:

*“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remite la información económica financiera de la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001, constante en el formulario de declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario único sociedades y establecimientos permanentes del año 2021, en el cual presenta ingresos por un valor de “TOTAL INGRESOS” USD 137.530.984,00. (…)”*

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0131-M**, de 10 de febrero de 2023 en el cual el Coordinador Técnico de Regulación indica lo siguiente:  
*“Al respecto, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0114-M de 07 de febrero de 2023, en el que se menciona que los Informes Técnicos de Control deben registrar información relativa al mercado que pudiera estar siendo afectado por el hecho reportado, que permita hacer el análisis de afectación en los diferentes servicios de telecomunicaciones, por lo que debe remitir información como:*

- *Ubicación específica de la zona geográfica del hecho y sus competidores (prestadores) relacionados.*
- *Número de clientes/usuarios relacionados con el hecho detallado en el informe técnico, así como de los competidores involucrados.*
- *Plazo de suspensión y habilitación del servicio en análisis, para los casos que aplique.*
- *Número de líneas de abonados de la prestadora y sus competidores en la ubicación específica, antes, durante y después de la fecha en la cual se produjo la posible infracción que se registra en el informe, para los casos que aplique.*
- *Datos adicionales que se disponga y que aporte al establecimiento de una posible afectación al mercado, dependiendo del hecho reportado.”*

- **El Informe Técnico IT-CZO2-C-2023-0088** de 13 de marzo de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que:

*“(…) en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022 a través de su Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, por tanto el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE DESVIRTÚA** el hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034. (…)”*

- **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-008 de 23 de marzo de 2023**, mediante el cual el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 indica y concluye lo siguiente:

*“(…) Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que concluyó manifestando entre otros asuntos:“(…) En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción); La garantía extendida es opcional; El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra; Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT; y que el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante informe de control técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0088 de 13 de marzo de 2023, manifiesta que:“(…) en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022 a través de su Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, por tanto el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE DESVIRTÚA** el hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034 (…)”*

*El Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, presuntamente no habría dado cumplimiento a las Obligaciones establecidas en el **numeral 27 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, específicamente conforme lo señala una de las*



conclusiones del **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022: "(...) En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción); La garantía extendida es opcional; El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra; Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT (...)"

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.

Con la presentación del presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado sin efecto vinculante por cuanto el Código Orgánico Administrativo, no dispone la realización de informes u otras actuaciones de la administración para la elaboración del respectivo dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL(...)"

### 3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

La Función Instructora en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023, en lo referente al análisis de los atenuantes y agravantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, establece lo siguiente:

#### **"ANÁLISIS DE ATENUANTES"**

Para el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica en el Artículo 130 que: "(...) En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase.

Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

- En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0088** de 13 de marzo de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5 un análisis de atenuantes y en el numeral 5 un análisis de agravante desde el ámbito técnico e indica:

"(...) En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

- a) **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 Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0367-M, solicitó al Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, una certificación sobre las sanciones impuestas al prestador DIRECTV ECUADOR C. LTDA., dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. Al respecto, con Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-0804-M de 3 de marzo de 2023, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica que: “(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 01 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA. no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”. Por lo tanto, técnicamente esta circunstancia se debe considerar como atenuante, posterior al correspondiente análisis jurídico. (...)” (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

- b) **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 abogado Diego Antonio Calderón Castelo, Apoderado de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., en su escrito de contestación ingresado mediante Documento Nro. ARCOTEL-DEDA- 2023-000715-E de 13 de enero de 2023 **admite** la comisión de la infracción contenida en el artículo 117 literal b. numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que es: “Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley 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 que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.” y adicionalmente manifiesta textualmente lo siguiente:

“(...) Ahora, continuando con lo requerido en este numeral, damos a conocer a su Autoridad la “POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO” liderado por el área de Customer Care, el mismo que contiene directrices encaminadas a que la información entregada por nuestros ejecutivos sea veraz clara y oportuna. Solicitando además su revisión y autorización como programa de subsanación.

(...)

Finalmente, el plan de subsanación lo hemos separado en dos momentos; así el primero que aborda el hecho de manera general en los siguientes términos: se considerará cumplido cuando se ha admitido el cometimiento de la infracción, hecho verificable en este caso con lo dicho a lo largo de este documento. Y, se pone a su consideración el texto original del documento denominado “POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO” con el cual Directv está realizando acciones y actividades encaminadas a evitar errores en este tipo de conducta a través de la socialización de la misma. ( ver

documento adjunto) y el segundo que aborda de forma específica este hecho, y se trabajó de la siguiente forma: con la suscripción del contrato de prestación de servicios No. 31185730 suscrito por el señor Alexandre Falconi de Freitas, cónyuge de la señora Denisse Molina el 5 de noviembre de 2020 (ver contrato adjunto como anexo a este escrito)

Con esta mecánica y/o planes de subsanación trabajados, solicitamos a Usted que sea autorizado el documento denominado “POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO” y que sea tomado en cuenta el Contrato de Prestación de Servicios y con ello se considere como cumplida la atenuante en la graduación de la sanción. (...)”

Al respecto, considerando que de acuerdo a la NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES emitida mediante RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0107 un plan de subsanación se constituye como una “Propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, una vez autorizadas por la ARCOTEL, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción.”, se determina que, tanto el documento “POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO” elaborada en el mes de febrero de 2015, así como el contrato de prestación de servicios No. 31185730 suscrito por el señor Alexandre Falconi de Freitas, cónyuge de la señora Denisse Molina el 5 de noviembre de 2020, se constituyen como documentos emitidos con fecha anterior a la determinación del hecho señalado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022- 034 de 18 de mayo de 2022, por tanto no se consideran como acciones a ser implementadas con el propósito de rectificar la conducta o subsanar la infracción.

Adicionalmente, de la revisión realizada por el área técnica de la Coordinación Zonal 2 a la documentación contenida en el expediente del proceso, se determina que no existe ninguna observación ni comentario que permita determinar que el Plan de Subsanación presentado por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA. ha sido autorizado o negado por la ARCOTEL.

Por lo expuesto, técnicamente, se considera que **la presente circunstancia atenuante no debe ser considerada** dado que no se cuenta con un pronunciamiento relacionado con la autorización o negación del “Plan de Subsanación” presentado. “(…)” (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

“Art. 82.- Subsanación y Reparación. - **Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción;** siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

En el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E, el abogado Diego Antonio Calderón Castelo, Apoderado de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA. manifiesta que: "(...) se verifica de forma objetiva con la continuidad del servicio prestado por Directv al cónyuge de la señora Denisse Molina como contratante".

Al respecto se determina desde el punto de vista técnico que el argumento presentado por el prestador, mismo que se manifiesta en el párrafo anterior no guarda relación alguna con el hecho determinado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034, esto es ("... La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.(...)En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: o El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). o La garantía extendida es opcional. o El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. o Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación..."), es decir, la inobservancia al numeral 27 del Art. 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"(...) Artículo 24. - Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) "27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...)" (Lo subrayado fuera del texto original)

Como puede observarse, los derechos y obligaciones inobservados por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., conforme se ha determinado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 no guardan relación alguna con la falta de continuidad del servicio al cónyuge de la señora Denisse Molina en su calidad de contratante, por tanto, técnicamente, **se considera que la presente circunstancia atenuante no debe ser considerada.** (...)" (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-C-2023-008** de 23 de marzo de 2023, elaborado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5.1 un análisis de atenuantes y en el numeral 5.2 de agravantes, desde el ámbito jurídico e indica:

"(...) Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de fecha 29 de diciembre de 2022, y verificadas las disposiciones legales establecidas en el artículo 130 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se observa, las siguientes atenuantes que podrían ser aplicables al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**

Desde el análisis Jurídico, en lo que se refiere a la primera circunstancia **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”.**

El **memorando ARCOTEL-DEDA-2023-0804-M** de 03 de marzo del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, en la parte pertinente manifiesta:

“(…) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 01 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA., no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (…)”.

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.** (…)” (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

#### **ANÁLISIS DE AGRAVANTES**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

“(…) a) **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, el prestador del servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA. no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, por lo que técnicamente **no se considera esta circunstancia como agravante.** (…)” (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(…)b) **Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.”.**

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081, la infracción estipulada corresponde a: “(…) Artículo. 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley 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 en la presente Ley 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 que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)"

Al respecto, desde el punto de vista técnico, no es posible determinar si prestador del servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA. obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que **técnicamente no se considera esta circunstancia como agravante.** (...)" (Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)"

### **c) Agravante 3, "El carácter continuado de la conducta infractora"**

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTELCZO2-AI-2022-081, la infracción establecida corresponde a: "16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley 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 en la presente Ley 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 que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.(...)."

**Al respecto, para el presente caso, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 no cuenta con información relacionada a anteriores y/o posteriores Procedimientos Administrativos Sancionadores en los que se determinen incumplimientos relacionados a la infracción estipulada y que permitan determinar un carácter continuado de la conducta infractora por parte del prestador de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA.(...)"**(Las negrillas fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito jurídico lo siguiente:

"(...) Desde el análisis jurídico, respecto a la circunstancia agravante:

#### **"3. El carácter continuado de la conducta infractora".**

En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034 de 18 de mayo de 2022, imputada al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, **no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada; por tanto, se recomienda a la Función Instructora se considere este eximente al momento de graduar la sanción que en derecho corresponda.** (...)" (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."

#### 3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN Nro. FI-CZO2-D-2023-008 DE 30 DE MARZO DE 2023

En la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, el órgano instructor verificó las disposiciones legales, así como realizó el análisis de las pruebas de cargo y de descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador. En consecuencia de lo expuesto, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones luego del análisis respectivo, concluyó y recomendó en su parte pertinente lo siguiente:

*“Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como analizadas las prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo **determina la existencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, y **determina la existencia de la responsabilidad** por parte del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, debido a que de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que concluyó manifestando entre otros asuntos: “(...) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.(...)En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: o El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). oLa garantía extendida es opcional. oEl paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. oLas condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT. “27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”(“...)(lo subrayado fuera de texto original);inobservando lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, siendo esta una infracción de primera clase tipificada en el numeral 16 letra b) del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Consecuentemente, el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, **no ha dado cumplimiento** a lo establecido en los **numerales 27 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, específicamente por no proporcionar información precisa sobre las características de los servicios y sus tarifas.*

(...)

*Por lo expuesto, se recomienda a la Función Sancionadora acoger el presente Dictamen y **sancionar** al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, 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.”*

Adjunto al Dictamen, la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2.

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

El régimen sancionador se aplica a personas naturales o jurídicas que incurren en las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para el cálculo de una sanción de primera clase atribuible a un poseedor de título habilitante, se considera lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el **artículo 130 de la LOT** referente a los **atenuantes** y el **artículo 131 de la citada Ley** en lo referente a **los agravantes**.

Cabe citarse el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dispone en su parte pertinente lo siguiente: *“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.”*

Con **memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0599-M**, de 10 de febrero de 2023, el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente:

*“La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remite la información económica financiera de la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001, constante en el formulario de declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario único sociedades y establecimientos permanentes del año 2021, en el cual presenta ingresos por un valor de **“TOTAL INGRESOS” USD 137.530.984,00.**”*

El órgano instructor dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, respecto al cálculo de la multa, establece en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023, lo siguiente:

*“Al contar con la información económica financiera del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, contenida en el memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0599-M**, de 10 de febrero de 2023, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente: *“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remite la información económica financiera de la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001, constante en el formulario de declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario único sociedades y establecimientos permanentes del año 2021, en el cual presenta ingresos por un valor de **“TOTAL INGRESOS” USD 137.530.984,00.** (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original), considerando lo establecido en el artículo 122, inciso segundo, letra a) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: *“(…) Artículo 122. -Monto de referencia. Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate. **Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: (…)** a) **Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.** (…)”* (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original); por lo que, considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibíd*em; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **DIECISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UNO CON 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA (USD \$ 16.331,80).**”**

Por lo tanto, esta Autoridad considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en el Dictamen *Ibíd*em, así como la información proporcionada por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes con memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0599-M** de 10 de febrero de 2023.



## 5. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE:

Los prestadores del servicio de telecomunicaciones tienen la obligación de **“Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”**, conforme lo dispuesto en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, observándose que en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye respecto de la falta de información, lo siguiente:

*“(...) no se explicó al cliente acerca de:*

- *El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción).*
- *La garantía extendida es opcional.*
- *El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra.*
- *Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses*

**“(...) no informó el monto mensual real de la contratación (...)”**. (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

Hecho que no fue desvirtuado por el poseedor del título habilitante **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, incurriendo en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no dar información precisa respecto del costo total real del servicio a ser contratado posteriormente por el señor Alexandre Falconi de Freitas.

## 6. 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.

## 7. 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 sancionador.

## 8. 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.- AVOCAR CONOCIMIENTO Y ACOGER**, el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023, 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 la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.** es responsable del hecho reportado en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no proporcionar información precisa a la señora Denisse Mariana Molina Rodríguez referente al servicio de audio y video por suscripción a ser contratado posteriormente por su esposo el señor Alexandre Falconi de Freitas en lo referente a las condiciones de permanencia mínima, a que la garantía extendida es opcional, a que el paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra y en lo referente al monto mensual real de la contratación una vez finalizada la promoción ofrecida, lo cual se evidencia en el audio reportado en el informe técnico **IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022.

**Artículo 3.- IMPONER** a la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con **RUC No. 1792067782001**, la sanción económica de **Dieciséis mil trescientos treinta y uno con 80/100 dólares de los Estados Unidos de Norte América (USD \$ 16.331,80)**, conforme lo establecido en el numeral 2) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para lo cual se ha considerado además una de las cuatro atenuantes conforme lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida en el artículo 131 *Ibidem*, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-008** de 30 de marzo de 2023.

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 10 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**, a la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

**Artículo 5.- INFORMAR**, a la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, 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 de la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**; y de ser necesario por la vía coactiva de conformidad a lo establecido en la normativa vigente aplicable.

**Artículo 7.- 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 a la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, a través de su Apoderado señor **DIEGO ANTONIO CALDERÓN CASTELO**, a las direcciones de correo electrónico registradas en la ARCOTEL e indicadas para notificaciones: [dacalderon@directv.com.ec](mailto:dacalderon@directv.com.ec), [feferro@directv.com.ec](mailto:feferro@directv.com.ec), [jpared5@directv.com.ec](mailto:jpared5@directv.com.ec), [dramirez@bustamantefabara.com](mailto:dramirez@bustamantefabara.com), [amoncayo@bustamantefabara.com](mailto:amoncayo@bustamantefabara.com) y [mjurado@bustamantefabara.com](mailto:mjurado@bustamantefabara.com); así como también a la Coordinación General Administrativa Financiera y a la 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 05 de abril de 2023.

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