

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2025-0048

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-
ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TECNICO ZONAL 6
-FUNCIÓN RESOLUTORIA-

CONSIDERANDO:

1. 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.

1.1 LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

CONCESIONARIO:	CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO
ACTIVIDAD CONTROLADA:	PERMISO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION TELEVISION POR CABLE
RUC:	1400143424001
DIRECCIÓN:	JAIME AGGET Y 24 DE MAYO (BOSCO CABLE)
TELÉFONO:	072702063 / 0993201635
CIUDAD – PROVINCIA:	SAN JUAN BOSCO- MORONA SANTIAGO
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	ias_mi_na92@hotmail.com ; boscocable@elportaltecnologia.com ; mite07_17@hotmail.com

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

La **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, mantiene un título habilitante otorgado el 25 de octubre de 2017, por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, consistente en un PERMISO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION / TELEVISION POR CABLE, inscrito en el Tomo RTV1 a Fojas 1401 del Registro Público de Telecomunicaciones, cuyo estado actual es de **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2020-0778-M** del 15 de abril de 2020, la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 pone en conocimiento de la Responsable de Ejecución de Actuaciones Previas el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2020-0350** de 02 de abril de 2020, que indica:

“(…)

5. CONCLUSIÓN.

*El prestador del servicio de audio y video por suscripción, **CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, sistema denominado “**BOSCO CABLE**” del cantón San Juan Bosco, no ha presentado los reportes de calidad y suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; además, no ha presentado dentro del plazo establecido los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019. (...)*”.

2. COMPETENCIA:

El Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal 6, de conformidad con las atribuciones establecidas en el art. 226, de la Constitución de la Republica, en los artículos 116; 144 numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos 10, 81 y 83 del Reglamento General Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 2 de la Resolución ARCOTEL-2019-0682, de 26 de agosto de 2019, confirió al Director Técnico Zonal 6 la competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este procedimiento administrativo sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, calidad asignada mediante la Acción de Personal No. CADT-2024-0226 del 15 de abril de 2024 en favor la autoridad emisora de este acto.

3. PROCEDIMIENTO:

Este procedimiento administrativo sancionador se sustanció en el marco regulado en los artículos 248 al 260 del Código Orgánico Administrativo, observando en todas las etapas las garantías básicas del debido proceso consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador y, respetando el derecho al defensa establecido en el número 7, letras a), c) y h) de la Constitución, que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

3.1 IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

“Art. 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:

“3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes.”

-REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN:

“FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN”, sección “Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio”, establece que: “La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.” (El formato resaltado y subrayado me pertenece). Dentro de los índices de calidad indicados en el Reglamento referido, se incluye el “Reporte de abonados, clientes o suscriptores”.

Capítulo XII

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS

“Art. 36.- De manera complementaria a lo establecido en los artículos precedentes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción darán cumplimiento a las condiciones específicas o particulares que constan en las fichas descriptivas de los servicios, las que se anexan al presente reglamento como parte integrante del mismo.”

FICHA DESCRIPTIVA DE SERVICIO POR SUSCRIPCIÓN

Parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio:

La calidad del Servicio se sujetará a la norma que defina el Directorio de la ARCOTEL, inicialmente son los que se describen a continuación y **los prestadores deberán entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.**

- **Reporte de abonados, clientes o suscriptores.**

Reporte de abonados, clientes o suscriptores. – El prestador deberá entregar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL la información pertinente, en los formatos y plazos establecidos para el efecto.

-PERMISO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION / TELEVISION POR CABLE, INSCRITO EN EL TOMO RTV1 A FOJAS 1401 DEL REGISTRO PÚBLICO DE TELECOMUNICACIONES, DEL 25 DE OCTUBRE DE 2017:

Anexo 2, numeral 5.1.1 “Información Trimestral. – Reporte del número de abonados, clientes o suscriptores, con desglose mensual a presentarse dentro de los primeros quince (15) días calendario del mes subsiguiente al trimestre (15 de enero, 15 de abril, 15 de julio, 15 de octubre) de acuerdo al siguiente detalle: a) Reporte del número de suscriptores cantón, provincia (de acuerdo a la cobertura autorizada). b) Reporte de calidad del servicio, de conformidad con los formatos establecidos por la ARCOTEL.”

3. 2. CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

En el título XIII de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre el régimen sancionatorio, se establecen diferentes sanciones que se aplican atendiendo la gravedad de la falta; en el caso presente se considera la calificación jurídica de la presunta infracción y su correspondiente sanción tipificadas en las siguientes disposiciones:

Infracción:

“Art. 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 se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos (...)”

Sanción:

“Artículo 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:

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

“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.*
(...)

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”

Atenuantes y agravantes:

Para determinación de la sanción a imponer se deben considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

4. CON MEMORANDO NRO. ARCOTEL-CZO6-2025-0881-M DE 06 DE MAYO DE 2025, LA FUNCIÓN INSTRUCTORA SEÑALA:

*“(...) En torno a lo sustanciado, aplicando lo señalado en el artículo 252 del Código Orgánico Administrativo, pongo a su conocimiento el expediente administrativo sancionador con todos los documentos que sustentan el Procedimiento Administrativo Sancionador **emitido con Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060** de 16 de abril de 2025, en contra de la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, para que se proceda con la emisión de la resolución correspondiente de conformidad con el artículo 257 y 260 del Código Orgánico Administrativo (...)”*

- **ACTO DE INICIO NRO. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0030 DE 14 DE MARZO DE 2025, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 252:**

Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060** de 16 de abril de 2025; emitido en contra de la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2020-0350** de 02 de abril de 2020, elaborado por la por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual contiene los resultados de la verificación de la presentación de los **reportes de calidad y suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; y los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019**, de su título habilitante del Permiso de Audio y Video por Suscripción / Televisión por Cable, autorizado a la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**.

En el citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060** de 16 de abril de 2025, se consideró lo siguiente:

“(...) 6. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. *En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y acogiendo el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2020-0350** de 02 de abril de 2020, elaborado por la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el Responsable de la Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la presunción de que la **SRA. CARMEN ELOÍSA***

ESTRELLA MALDONADO, prestador del servicio de audio y video por suscripción, sistema denominado **"BOSCO CABLE"** del cantón San Juan Bosco, **no ha presentado los reportes de calidad y suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; además, no ha presentado dentro del plazo establecido los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019;** incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 36, Ficha Descriptiva de Servicios por Suscripción, contenido en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, Anexo 2, numeral 5.1.1 del Permiso de Audio y Video por Suscripción/Televisión por Cable del 25 de octubre de 2017; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (...).

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES:

Para determinación de la sanción a imponer se debe considerar las atenuantes y agravantes reguladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT-.

"Art. 130.- Atenuantes. Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

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.**

Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como 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.**

Respecto a esta atenuante se ha observado y constatado que la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, al no haber dado contestación al Acto de Inicio, **NO** se cumple con esta atenuante.

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

La atenuante 3 del Artículo 130 de la LOT, se encuentra desarrollado en el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: **"Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados."(...).** (Lo subrayado y en negrita nos corresponde).

Dentro de la ACTUACIÓN PREVIA **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-AP-0033** del 26 de marzo de 2025, se ha determinado lo siguiente:

"(...)

De información recabada en consulta efectuada al sistema SIETEL se ha determinado lo siguiente:

NOMBRE DEL PRESTADOR	REPORTES							
	4to trimestre 2018		1er trimestre 2019		2do trimestre 2019		3er trimestre 2019	
	Calidad	Suscriptores	Calidad	Suscriptores	Calidad	Suscriptores	Calidad	Suscriptores
CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO	09/02/2019 7:24:23 / FUERA DE PLAZO	07/02/2019 5:34:18 / FUERA DE PLAZO	05/05/2019 9:02:28 / FUERA DE PLAZO	05/05/2019 7:54:17 / FUERA DE PLAZO	18/02/2020 5:53:05 / FUERA DE PLAZO	18/02/2020 5:38:58 / FUERA DE PLAZO	19/02/2020 12:05:48 / FUERA DE PLAZO	18/02/2020 6:01:13 / FUERA DE PLAZO

(...)"

7.3 Análisis:

Revisando el contenido del Informe Técnico de Control Nro. IT-CZO6-C-2020-0350 de 02 de abril de 2020, la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, pone en conocimiento el hecho de que el prestador del servicio de audio y video por suscripción, SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO, sistema denominado "BOSCO CABLE" del cantón San Juan Bosco, no ha presentado los reportes de calidad y suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; además, no ha presentado dentro del plazo establecido los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019.

De lo investigado en la presente Actuación previa se ha verificado que los reportes trimestrales de calidad, usuarios y facturación, del cuarto trimestre del año 2018, primero, segundo, y tercer trimestre del año 2019, se han presentado fuera del plazo establecido (...)"

Por lo que la SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO, corrigió su conducta de manera voluntaria y antes de la imposición de la sanción, como lo indica el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2022-0025 del 19 de mayo de 2022, el Director de Asesoría Jurídica, que señala:

"(...)"

En concordancia con lo mencionado, 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", publicada en el Registro Oficial No. 46 el 20 de abril del 2022, define y dispone, lo siguiente:

"Art. 4.- Definiciones.- (...) Sin perjuicio de lo mencionado, para fines de aplicación de la presente norma técnica, se considerarán las siguientes definiciones:

(...)"

k) Subsanación: Se considera 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, entre otras la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, la compensación por el incumplimiento de los parámetros mínimos de

calidad vigentes para cada servicio, o el reintegro de los valores indebidamente cobrados.”. (Énfasis añadido)

“Art. 22.- Subsanación y reparación voluntaria.- Antes o durante la actuación previa el involucrado podrá subsanar o reparar directa y voluntariamente, la conducta o hecho investigado, de manera que esto sea considerado como atenuante, en la graduación de la posible sanción.”.

“Art. 24.- Valoración de atenuantes y agravantes. - En la graduación de las sanciones pecuniarias a imponerse, el Órgano Resolutor aplicará, de ser el caso, las circunstancias atenuantes y agravantes que hubieren sido comprobadas y que se encuentran contempladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Únicamente en caso de que no sea posible obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia, situación que deberá estar debidamente justificada, las multas pecuniarias serán establecidas conforme lo dispuesto en el art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Para la determinación del monto de las sanciones, se estará a los siguientes criterios y parámetros:

Para el cálculo de la sanción económica, se partirá inicialmente de un valor medio que será obtenido considerando la media del rango establecido en el art. 121 o art.122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones según el caso, para el tipo de infracción objeto de juzgamiento, sin agravantes ni atenuantes.

Cada una de las atenuantes al haber sido debidamente demostradas genera la aplicación de un factor porcentual o ponderador de atenuación del monto de la sanción; el mismo que se aplicará al valor medio del rango obtenido conforme lo anteriormente señalado. En cambio, cada agravante ocasionará la aplicación de un factor porcentual o ponderador de incremento del monto de la sanción partiendo del valor obtenido luego de la valoración de atenuantes. La existencia de al menos una causa atenuante, se considerará para la graduación de la sanción. La concurrencia de atenuantes y agravantes será acumulativa hasta llegar a los valores piso y tope del monto de las sanciones fijados de conformidad a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.

De la norma transcrita se puede colegir, que la aplicación del atenuante número 3 del artículo 130 de la LOT tiene cuatro elementos que deben ser verificados de manera obligatoria (sine qua non) para que se pueda determinar la existencia o no de la misma en los procedimientos administrativos sancionatorios, estos son:

1. Que la obligación a cumplirse haya tenido una fecha determinada para el efecto.
2. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir una infracción.
3. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones determinadas en el punto anterior de manera voluntaria.
4. Que la ARCOTEL no haya impuesto la sanción (la decisión debe estar pendiente).

En este caso, la motivación del acto administrativo emana de la verificación que la autoridad administrativa competente haya realizado para la aplicación de la atenuante materia del análisis, revisando de esta manera la existencia de los parámetros antes citados (...).”.

Si concurre en esta atenuante.

4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:

“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. (...)”

Para realizar el presente análisis es pertinente hacer referencia a la Resolución Nro. **ARCOTEL-2022-0107** del 28 de marzo de 2022, se expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define:

b) Afectación al mercado: Se considera afectación al mercado, todo tipo de conducta, acción o práctica que distorsione, limite, restrinja, impida o entorpezca de manera injustificada la competencia en un mercado de servicios de telecomunicaciones.

c) Afectación al servicio: Es toda suspensión o interrupción injustificada en la provisión normal de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción y que supere los niveles permitidos en el ordenamiento jurídico vigente.

d) Afectación a los usuarios: Se entiende por afectación al usuario todo incumplimiento contractual de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, contratos negociados; así como las promociones ofertadas y aceptadas; y aquellas violaciones de los derechos consagrados a favor del usuario en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, en otros cuerpos normativos del ordenamiento jurídico vigente, o en la regulación emitida por la ARCOTEL.

En el presente caso, no se ha comprobado afectación al mercado, al servicio y al usuario, ya que el incumplimiento versa sobre presentación de reportes.

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, este no ocasiona un daño técnico, por lo tanto **SI** se considera como atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

Se advierte que el expedientado concurre en las atenuantes necesarias del artículo 130 de la Ley Orgánica para una **ABSTENCIÓN**.

6. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

En el presente caso, esta Autoridad no ha dispuesto medidas cautelares.

7. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060 de 16 de abril de 2025**, de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y la responsabilidad del administrado por **no ha presentado los reportes de calidad y suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; además, no ha presentado dentro del plazo establecido los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019**, se evidencia el incumplimiento descrito en el numeral 3 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del Artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, y de la Ficha Descriptiva de Servicio por Suscripción, así como el Anexo 2, numeral 5.1.1 del Permiso de Audio y Video por Suscripción/ Televisión por Cable inscrito en el tomo RTV1 a Fojas 1401 del 25 de octubre de 2017, a favor de la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Sin embargo, del análisis de atenuantes realizado se verifica el cumplimiento de los atenuantes 1, 3 y 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que de acuerdo a lo establecido en los artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las atenuantes necesarias para que este Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se pueda abstener de imponer la sanción que correspondería, en el presente caso de acuerdo a la normativa citada procede la **ABSTENCIÓN** de imponer la sanción que correspondería en el presente caso.

Con base en las consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060 de 16 de abril de 2025**, emitido por el Ing. Esteban Damián Coello Mora, en su calidad de Responsable de la Función Instructora de Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0060 de 16 de abril de 2025**; por lo que la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, es responsable del incumplimiento determinado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2020-0350** de 02 de abril de 2020, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, que concluyó que incumplió con la obligación de entrega trimestral dentro del plazo establecido de los **reportes de calidad y**

suscriptores del segundo y tercer trimestre de 2019; además, no ha presentado dentro del plazo establecido los reportes de calidad y suscriptores del cuarto trimestre de 2018 y primer trimestre de 2019, de su título habilitante de Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; Obligación que se encuentra descrita en el numeral 3 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del Artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, y de la Ficha Descriptiva de Servicio por Suscripción, así como el Anexo 2, numeral 5.1.1 del Permiso de Audio y Video por Suscripción/ Televisión por Cable inscrito en el tomo RTV1 a Fojas 1401 del 25 de octubre de 2017 a favor de la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Sin embargo, considerando tres atenuantes (Atenuante 1, Atenuante 3 y Atenuante 4) dispuestas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna agravante, éste Órgano Resolutor se **ABSTIENE** de imponer una sanción.

Artículo 3.- DISPONER a la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, con RUC No. 1400143424001, que opere su sistema de PERMISO DE AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCION / TELEVISION POR CABLE, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

Artículo 4.- INFORMAR a la **SRA. CARMEN ELOÍSA ESTRELLA MALDONADO**, con RUC No. 1400143424001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Artículo 5.- NOTIFICAR de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, en la dirección de correo electrónico: jas_mi_na92@hotmail.com; boscocable@elportaltecnologia.com; mite07_17@hotmail.com señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 06 de mayo de 2025.

ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 – FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

Elaborado por:

Dr. Walter Velásquez Ramírez
ESPECIALISTA JEFE 1