

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2025-0091

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

PERMISIONARIO:	LUPE MARLENE TORRES MORENO
SERVICIO:	SERVICIO DE AUDIO VIDEO POR SUSCRIPCION
RUC:	1102534516001
DIRECCIÓN:	JERONIMO CARRION 02-08 Y 18 DE NOVIEMBRE
TELÉFONO:	072687953 / 0997338618
CIUDAD - PROVINCIA:	CARIAMANGA - LOJA
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	<a href="mailto:supercablecariamanga@hotmail.es">supercablecariamanga@hotmail.es</a>

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

El día 14 de septiembre de 2017, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó a la señora LUPE MARLENE TORRES MORENO el permiso de Prestación de Servicio de Audio y Video por Suscripción, el cual fue inscrito en el tomo RTV1 fojas 1384 del Registro Público de Telecomunicaciones, con vigencia hasta el 14 de septiembre de 2032.

1.3 HECHOS:

Con memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2020-1516-M del 28 de agosto de 2020, se pone en conocimiento de la Responsable de las Actuaciones Previas de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el Informe Técnico de control Nro. Nro. IT-CZO6-C-2020-0990 del 28 de agosto de 2020, que en su parte pertinente indica:

**“(…) 5. CONCLUSIÓN**

*El prestador del servicio de audio y video por suscripción, LUPE MARLENE TORRES MORENO, sistema denominado “SUPERCABLE CARIAMANGA”, de la ciudad Cariamanga, del cantón Calvas, de la provincia Loja, no ha presentado a la ARCOTEL el reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020. (…)*

## 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 de 15 de abril de 2024** en favor de 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**

##### *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.

### 2.3. CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

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 debe considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

**4. Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-1275-M de 03 de julio de 2025, la Función Instructora señala:**

**ACTO DE INICIO NRO. ARCOTEL-CZO6-2025-AIPAS-0090 DE 18 DE JUNIO DE 2025, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 252:**

Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-2025-AIPAS-0090 de 18 de junio de 2025**; emitido en contra de la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2020-0990 del 28 de agosto de 2020**, elaborado por la por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual contiene los resultados por no presentar a la ARCOTEL el **reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020**, de su título habilitante de SERVICIO DE AUDIO VIDEO POR SUSCRIPCIÓN, autorizado a la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**.

En el citado **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6- AIPAS-2025-0090 de 18 de junio 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 Nro. IT-CZO6-C-2020-0990 del 28 de agosto de 2020, elaborado por la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, y el Informe final de Actuación Previa No. IAP-CZO6-2025-0116 de 02 de junio de 2025, 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 señora LUPE MARLENE TORRES MORENO, de acuerdo al informe referido no**

**ha presentado a la ARCOTEL el reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020; por lo que estaría incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Artículo 36 del REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN, se puede determinar que la señora LUPE MARLENE TORRES MORENO, 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. La administrada señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, no ha dado contestación al acto de inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-AIPAS-0090.

#### 6. 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 señora LUPE MARLENE TORRES MORENO**, 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.**

De la revisión al expediente **la señora LUPE MARLENE TORRES MORENO** al no dar contestación al presente acto administrativo no admite el incumplimiento, de igual forma no presenta un plan de subsanación por lo que no es posible en análisis de este atenuante, por lo que **NO** cumple el mismo.

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

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

Se determina, que **la señora LUPE MARLENE TORRES MORENO**, implementó acciones que permiten subsanar integralmente la infracción señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **No. ARCOTEL-CZO62025-AIPAS-0090**, por no presentar el reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020.

Por lo que al haber corregido su conducta de manera voluntaria y antes de la imposición de la sanción, encasillándose con lo indica el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-20220025 del 19 de mayo de 2022, por lo que **SI** cumple esta atenuante.

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

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, el mismo no ocasiona un daño técnico. En el presente caso el administrado cumple con los atenuantes 1, 3 y 4, de acuerdo a lo descrito en el numeral 2 del artículo 83 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no amerita el cumplimiento del atenuante cuatro para que la administración decida la abstención de imponer 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.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observa ninguna circunstancia agravante.

En este sentido, se deberán considerar únicamente las atenuantes 1, 3 y 4 configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la abstención de imponer la sanción pecuniaria que correspondería en el presente caso, por el hecho imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro.ARCOTEL-CZO6-2025-AIPAS-0086.

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso de la administrada consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en 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; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los reglamentos y todas las normas jurídicas 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, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora.

## 7. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

## 8. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTELCZO6-AIPAS-2025-0090 de 18 de julio 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 señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y la responsabilidad del administrado por no presentar **el reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020; por lo que estaría incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Artículo 36 del REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN**, se puede determinar que la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, estaría incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de 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-2025-0090 de 18 de junio de 2025**, emitido por el Ing. Esteban Coello, 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-2025-0090 de 18 de junio de 2025; por lo que la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, es responsable del incumplimiento determinado en el Informe Técnico Nro. **Nro. IT-CZO6-C-2020-0990 del 28 de agosto de 2020**, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, que concluyó que la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO** no presentó el **reporte de calidad de servicio y suscriptores del periodo primer trimestre de 2020**; por lo que estaría incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Artículo 36 del REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN, se puede determinar que la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, estaría incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Sin embargo, considerando tres de las cuatro atenuantes (Atenuante 1, Atenuante 3 y Atenuante 4) dispuestas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, éste Órgano Resolutor se **ABSTIENE** de imponer una sanción.

**Artículo 3.- DISPONER** a la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, con RUC No. 1102534516001, que opere su sistema de **SERVICIO DE AUDIO VIDEO POR SUSCRIPCIÓN**, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

**Artículo 4.- INFORMAR** a la señora **LUPE MARLENE TORRES MORENO**, con RUC No. **1102534516001**, 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: [supercablecariamanga@hotmail.es](mailto:supercablecariamanga@hotmail.es) señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 08 de julio de 2025.

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

Elaborado por:

Abg. Salome Cordero  
**ANALISTA JURÍDICO ZONAL 2**