

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2025-059
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

MGS. NORMINHA DECIREE GARCÍA VELASQUEZ
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2

En cumplimiento de lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo, y luego de haber cumplido con todas las etapas de instrucción administrativa se procede –dentro del término legal- a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Acto de Inicio identificado con el número Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, precedido por la “ACTUACION PREVIA Nro. AP-CZO2-2025-001”, en base a lo siguiente:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. –

- 1.1.** El Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, tiene como representante legal a GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A., y la información es la siguiente:

SERVICIO:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
RAZÓN SOCIAL:	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.
REPRESENTANTE LEGAL:	GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A.
RUC:	1791847652001
DOMICILIO QUITO:	Av. Eloy Alfaro N44-406 y de las Higueras
CORREO ELECTRÓNICO:	Reportes-Regulacion@tv cable.com.ec; dvicuna@vivancoyvivanco.com; casillerosuio@vivancoyvivanco.com

Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 26 de diciembre de 2025 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. Título Habilitante. –

A través de acto administrativo emitido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0317 de 30 de abril de 2019, publicada en el Tomo 162, Foja 16206, del Registro Público de Telecomunicaciones, se resolvió “(...) Otorgar a favor de la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, por el plazo de quince (15) años, contados a partir del 27 de agosto de 2017, el Título Habilitante de Registro de Servicios, para la prestación del servicio de acceso a internet y la concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales (...)”

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN. –

2.1. Fundamento de hecho. –

2.1.1. Peticiones Razonadas e Informes Técnicos. –

Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-1885-M de 07 de agosto de 2024, a través del cual la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, pone en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL lo siguiente:

“(...) adjunto se remite el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 del 02 de agosto de 2024 en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, conforme los hallazgos efectuados en el ámbito de su gestión, ha identificado que el prestador no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 22, numeral 20 de la LOT y art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato. (...)”

En Informe Técnico de Control Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se concluye:

“(...) 1. OBJETIVOS

*1.1. Verificar el cumplimiento de la normativa vigente respecto de la terminación de contratos de adhesión (cláusulas de permanencia mínima, procesos implementados por el prestador, canales de atención al usuario y el tiempo de respuesta a la solicitud de terminación de contratos.)
(...)”*

6. CONCLUSIONES

El prestador no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato. (...)” (El énfasis y subrayado me corresponde).

2.1.2. Actuaciones previas realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. –

Luego del trámite correspondiente, el 10 de junio de 2025, se dictó el “**INFORME FINAL DE ACTUACIÓN PREVIA**”, identificado con el **Nro. IAP-CZO2-2025-034**, el cual concluyó:

*“(...) Una vez finalizada la **Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2025-001** de 16 de enero de 2025, se ha determinado que, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, al no estar aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos, estaría inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 20 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo establecido en el artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 4, numeral 15 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión; por lo tanto, se considera que, **ES CONVENIENTE** dictar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**(...)”*

2.1.3. Acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador. –

El 17 de septiembre de 2025, se dictó el “**ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 EN CONTRA DEL POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE DE REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET

Y CONCESIÓN DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.”, identificado con el número ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006, notificado a este Prestador, mediante **Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF** de 11 de junio de 2025.

En este acto de inicio, se estableció, en el numeral 7, titulado “**EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR**”, lo siguiente:

*“(…) En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041** de 02 de agosto de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye: “(…) **6. CONCLUSIONES:** El prestador no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato.(…)”; se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.; por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, presuntamente no estaría aplicando correctamente lo dispuesto en el Art. 22 numeral 20, Art. 24 numerales 3 y 28 de la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, Art. 53 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato...”*

2.1.4. Tipificación de la infracción. –

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

“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.”

2.2. Fundamentos de Derecho. –

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes artículos del ordenamiento jurídico que rige al sector de las telecomunicaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el número 1 del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo:

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador. –

2.2.1.1. Artículo 76, particularmente los números 1; 2; 3; 6; 7 [letras a); b); c); h); l) y m)].

2.2.1.2. Artículo 82, que dispone: “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”

2.2.1.3. Artículo 83, particularmente, el número 1, que dispone: “Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución

y la ley: // 1 Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.”

- 2.2.1.4.** Artículo **226**, que dispone: “Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.”
- 2.2.1.5.** Artículo **313**, que en sus incisos primero y tercero, dispone: “El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...) Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.”
- 2.2.1.6.** Artículo **314**, que en su segundo inciso dispone: “El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete a la facultad exclusiva del Estado para regular y control el sector estratégico denominado telecomunicaciones, cumpliendo los derechos y principios constitucionales –sin que implique limitación- a la seguridad jurídica; a la reserva de ley; competencia administrativa, exclusividad de regulación y control en el sector, responsabilidad en la prestación del servicio, obligaciones de los Permisarios, y demás aplicables al presente caso, bajo el principio *iura novit curia*.

2.2.2. Código Orgánico Administrativo. –

- 2.2.2.1.** Artículo **202**, que en su primer inciso, ordena: “El órgano competente resolverá el procedimiento mediante acto administrativo.”
- 2.2.2.2.** Artículo **203**, que en su primer inciso, ordena: “El acto administrativo en cualquier procedimientos será expreso, se expedirá y notificará en el plazo máximo de un mes, contado a partir de terminado el plazo de la prueba.”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete al ejercicio de las funciones administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en cuanto al procedimiento administrativo para procesar y resolver la situación jurídica de los permisionarios del Estado para la utilización y explotación del sector estratégico denominado “telecomunicaciones”.

2.2.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones. –

- 2.2.3.1.** “(...) **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 deriva 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. 28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.** (...)”
- 2.2.3.2.** Artículo **116**, que en los incisos primero y segundo, establecen: “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.”

- 2.2.3.3.** Artículo **117**, letra b) número 16 que determina como infracción de primera clase: “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.”
- 2.2.3.4.** Artículo **121**, particularmente el número 1, que establece: “**1. Infracciones de primera clase.** - La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia.”
- 2.2.3.5.** Artículo **130**, que establece las circunstancias atenuantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.
- 2.2.3.6.** Artículo **131**, que establece las circunstancias agravantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.
- 2.2.3.7.** Artículo **132**, que en sus incisos primero y segundo dicen: “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.”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete al régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sector estratégico del Estado, que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos; y, aplicando a las actividades de servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos, deberes y obligaciones de los permisionarios de servicios de telecomunicaciones.

2.2.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

2.2.4.1. “(...) **Art. 53.- Vigencia de los contratos.-** Los contratos deberán señalar la vigencia para la prestación de los servicios, sin perjuicio de lo cual, el usuario podrá darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, conforme lo dispuesto en la ley que norme la defensa del consumidor; y, sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

De igual forma, previo a la contratación, el usuario deberá ser informado expresamente y podrá escoger, si desea o no, acogerse a beneficios y condiciones por un período de permanencia mínima. En caso afirmativo, los prestadores de los servicios contratados, dejarán constancia por escrito de dichos beneficios y condiciones.

No obstante, el usuario podrá dar por terminado el contrato en cualquier momento, a pesar de la existencia del período de permanencia mínima; en tal caso, el usuario asumirá los valores pendientes de pago que correspondan a saldos pendientes por servicios efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

Sin perjuicio de lo anteriormente establecido, para garantizar la continuidad de los servicios y evitar exceso de trámites a los usuarios, siempre que éstos lo hayan autorizado así en el contrato, la renovación podrá ser automática, por igual período y bajo las mismas

o mejores condiciones para el usuario, salvo que alguna de las partes no desee renovar el contrato y lo comunique a la otra parte.(...)"

2.2.5. "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716 DE 16 DE AGOSTO DE 2018

"(...) Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. (...)

13) Vigencia. - Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán informar a sus abonados/clientes de manera clara y precisa los mecanismos de suscripción y terminación de los servicios; para la terminación, no deberán imponerse requisitos o condiciones adicionales o diferentes a las utilizadas para la suscripción o contratación. La vigencia de los contratos será respetada por las partes, esto sin perjuicio del derecho que tienen para dar por terminado o renovado según las normas legales aplicables.

14) Terminación del contrato. - Los contratos podrán darse por terminado por cualquiera de las siguientes causas:

Por el Prestador del Servicio:

a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente o la consignación de datos erróneos o falsos.

b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.

c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.

d) Por falta de pago.

e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.

b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.

c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.

d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico vigente.

El no cancelar los saldos que estuvieren pendientes al momento de la presentación de la solicitud de terminación no podrá ser considerado como un impedimento para procesar y cancelar el contrato. Esto no significa que el prestador haya renunciado al cobro de dichos valores ya que los podrá cobrar en la forma y plazos establecidos en el ordenamiento jurídico a través de los medios legales correspondientes.

15) Terminación unilateral del contrato, por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlo por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico, telefónico o electrónico, para lo cual deberán notificar al prestador su decisión a través de los medios antes señalados, en cualquier tiempo con al menos quince (15) días calendario de anticipación a la finalización del periodo de facturación en curso. El contrato terminará quince (15) días calendarios posteriores a la fecha de presentación de la solicitud. La terminación unilateral no generará multas, penalidades, recargos de valores o costos adicionales de ninguna naturaleza.(...)

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. (...)" (...):

La determinación del alcance de esta norma señalada, compete al desarrollo y aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en cuanto es aplicable en el presente caso sobre la normativa referida previamente.

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA. –

3.1. Análisis de la contestación al acto de inicio por parte del Prestador. –

Conforme consta en el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-062, de 23 de diciembre de 2025, el Responsable de la Facultad Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego de detallar las pruebas de cargo y de descargo que obran en el expediente administrativo, estableció el análisis correspondiente a las mismas, dentro del trámite administrativo iniciado en contra del Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, acto de inicio; al que me referiré en detalle a continuación.

3.2. Evacuación de pruebas y diligencias dentro del periodo de instrucción por parte de la Administración Pública. –

3.2.1. Mediante **PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-114** de 25 de junio de 2025, se dispuso en lo principal: "(...) **SEGUNDO:** En atención a lo solicitado en el escrito PPAC: 000405-1048 de 24 de junio de 2025, ingresado a la ARCOTEL y registrado como Documento Nro.: **ARCOTEL-DEDA-2025-008819-E de 24 de junio de 2025**, por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, mediante el cual manifiesta y solicita: "(...) b) En relación con dicho proceso, se ha solicitado la realización de un peritaje a una entidad externa especializada, a fin de contar con un informe técnico que respalde los hechos relacionados con la terminación contractual el cual aún se encuentra en proceso de elaboración. **II SOLICITUD** En razón de lo expuesto solicito se otorgue una prórroga de CINCO (5) días laborables adicionales, para presentar la información de forma adecuada y pertinente. Esta petición se encuentra fundamentada en el art. 161 del CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO. (...)" Al respecto es importante señalar lo que manifiesta el **Art. 161** del Código Orgánico Administrativo: "(...) **Ampliación de términos o plazos. Las administraciones públicas, salvo disposición en contrario, de oficio o a petición de la persona interesada y siempre que no perjudiquen derechos de una tercera persona, pueden conceder la ampliación de los términos o plazos previstos que no excedan de la mitad de los mismos. La petición de la persona interesada y la decisión de la ampliación se producirán antes del vencimiento del plazo. En ningún caso se ampliará un término o plazo ya vencido. No se ampliará el término o plazo máximo para la emisión y notificación del acto administrativo. La decisión de ampliación se notificará a las personas interesadas. Las decisiones sobre ampliación de términos o plazos no son susceptibles de recursos. (...)**" (Las negrillas y subrayado me corresponden).- **TERCERO:** Por las consideraciones antes expuestas de acuerdo a lo establecido en el artículo 161 del Código Orgánico Administrativo y conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con los principios previstos en el Código Orgánico Administrativo y a fin de precautelar los derechos del Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, **se le concede la ampliación del término por cinco (5) días adicionales**, término que correrá a partir del día siguiente en que acaba el término original de 10 días que fuere concedido para el efecto conforme el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo. (...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0193-OF, el 25 de junio de 2025.

3.2.2. Mediante PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-131 de 11 de julio de 2025, se dispuso en lo principal: "(...) **PRIMERO:** Incorpórese al expediente el oficio s/n de fecha 03 de julio de 2025, ingresado con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E de 03 de julio de 2025, presentado por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, a través de su Procurador Judicial el Dr. Clemente José Vivanco Salvador.- **SEGUNDO:** En atención a lo solicitado por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, en el oficio de 03 de julio de 2025, mediante el cual manifiesta: y solicita: "(...) e) Con fecha 2 de julio de 2025, desde el correo electrónico dvicuna@vivancoyvivanco.com se remitió al correo gestión.documental@arcotel.gob.ec la respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF, así como un informe pericial como Anexo con copia a los correos dpanchi@vivancoyvivanco.com y stouma@vivancoyvivanco.com en los cuales fue recibido dicho oficio, no obstante, hasta la presente fecha, no hemos recibido el número de asignación correspondiente al trámite."; **II SOLICITUD** Por lo expuesto, solicito **se nos remita la asignación del trámite ingresado el 02 de julio de 2025**, a través del correo dvicuna@vivancoyvivanco.com". **SEGUNDO:** Se dispone al Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que dentro del **término de dos (2) días** remita a esta Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, la asignación del trámite realizado a la contestación efectuada por el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, al oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF de 11 de junio de 2025, así como los documentos adjuntos.-(...)".

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0220-OF, el 11 de julio de 2025.

3.2.3. Mediante PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-257 de 21 de octubre de 2025, se dispuso en lo principal: "(...) **PRIMERO:** Considerar lo señalado por parte el Presunto Responsable, a través del oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E de 3 de julio de 2025: "(...) con fecha 2 de julio de 2025, desde el correo electrónico dvicuña@vivancoyvivanco.com, se remitió al correo gestion.documental@arcotel.gob.ec la respuesta al oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF, así como un informe pericial como Anexo con copia a los correos dpanchi@vivancoyvivanco.com y stouma@vivancoyvivanco.com, en los cuales fue recibido dicho oficio, no obstante, hasta la presente fecha, no hemos recibido el número de asignación correspondiente al trámite.(...)" **SEGUNDO:** Solicitar al Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que dentro del **término de dos (2) días** remita a esta Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2, la asignación otorgada al trámite ingresado el día 2 de julio de 2025 a las 15:47, desde la dirección electrónica dvicuna@vivancoyvivanco.com (...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0392-OF, el 21 de octubre de 2025.

3.2.4. Mediante PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025, se dispuso en lo principal: **PRIMERO: a)** Considérese lo indicado en lo procedente en el **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3652-M** de 23 de octubre de 2025, emitido por el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, en particular lo referente a: "(...) una vez revisados los registros de entrada y salida en la plataforma Antispam se puede evidenciar lo siguiente: **Correo enviado a gestion.documental@arcotel.gob.ec el día 02-07-2025 a las 15:47:27**, estado: bloqueado (...)" **b)** Incorpórese al expediente los documentos denominados: "OFICIO DE RESPUESTA AL OFICION NRO. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF 2025 V1 DJPL 02072025.docx-signed.pdf"; y, "INFORME PERICIAL - TERMINACION DEL CONTRATO Y PROCESO DE TEMRINACION DE CONTRATO..pdf", adjuntos al oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E de 3 de julio de 2025, cuyas denominaciones y tamaños coinciden con los señalados como documentos adjuntos del correo electrónico enviado a gestion.documental@arcotel.gob.ec el día 02-07-2025 a las 15:47:27; y, considérese los mismos como la respuesta dada al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, remitidos dentro del término señalado para

el efecto. **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y por existir diligencias que evacuar se ordena la apertura del período de prueba por el término de veinte (20) días de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2, 4, 6 y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo. **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a) Solicitar** a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique si el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Artículo 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. (...) **b) Requerir** a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del término de tres (3) días remita la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet. **c) Solicitar** a la Coordinación de Regulación, para que a través de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado y dentro del término de cinco (5) días, remita el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión del hecho determinado en el informe técnico base, hubo una afectación al mercado. **d) Solicitar** a la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, para que a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, dentro del término de siete (7) días, COMPLETE y REMITA a la Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el (Anexo 1) adjunto a la presente providencia. **e)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa; y, previo a la emisión del Dictamen que concluya la fase instructora, desde el punto de vista jurídico se solicita que el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, presente un informe con relación a las constancias existentes en el mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador.(...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0417-OF, el 24 de octubre de 2025.

- 3.2.5.** Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2025-0235-M** de 30 de octubre de 2025 la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado da cumplimiento a la disposición TERCERA, literal c) de la PROVIDENCIA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025.
- 3.2.6.** Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3820-M** de 30 de octubre de 2025, la Unidad de Gestión Documental 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 29 de octubre de 2025, se informa que el Prestador SETEL S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 de 11 de junio de 2025." [Lo subrayado fuera del texto original]
- 3.2.7.** Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M** de 05 de noviembre de 2025, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, comunica que: "La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera de la poseedora del Título Habilitante, debido a que no presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de**

Servicios de Telecomunicaciones" requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con **RUC 1791847652001**, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una **SOCIEDAD**, obligada a llevar contabilidad **SI**; por lo tanto, se pudo acceder a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el que se visualizó el Estado de Resultados Integral del año **2024** por un valor de **\$ 102.238.491,02.**"

3.2.8. Mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M** de 12 de noviembre de 2025 la Coordinación Técnica de Control da cumplimiento a la disposición TERCERA, literal d) de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025 (incluye el documento denominado anexo_1_arcotel-czo2-pr-2025-282_setel.pdf).

3.2.9. Mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-016723-E** de 14 de noviembre de 2025, el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** presenta argumentos adicionales relacionados con el presente proceso.

3.2.10. Mediante **PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-343** de 26 de noviembre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente: "**PRIMERO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable las actuaciones dentro de la instrucción del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006**, las cuales corresponden a: Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3820-M de 30 de octubre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2025-0235-M de 30 de octubre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M de 05 de noviembre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025.- **SEGUNDO:** Una vez transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable y transcurrido en su integridad el término dispuesto con PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282, para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo. (...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0509-OF, el 26 de noviembre de 2025.

3.2.11. Mediante **PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-362** de 12 de diciembre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente: "(...) **PRIMERO:** Incorpórese al expediente el Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-018135-E ingresado a la ARCOTEL el día 11 de diciembre de 2025. (...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0564-OF, el 12 de diciembre de 2025.

3.2.12. Con **Informe Jurídico Nro. IJ-CZO2-2025-048** de 23 de diciembre de 2025 donde se realiza el análisis a los Documentos Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-008819-E; ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E; ARCOTEL-DEDA-2025-016723-E; y ARCOTEL-DEDA-2025-018135-E, mediante el cual el Presunto Responsable presenta su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 de 11 de junio de 2025.

3.3. Pruebas y diligencias dentro del periodo de instrucción por parte del Prestador del Servicio de Acceso al Internet SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

3.3.1. El Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, dio contestación al Acto de Inicio del

Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, con hojas de trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-008819-E; ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E; ARCOTEL-DEDA-2025-016723-E; y ARCOTEL-DEDA-2025-018135-E.**

4. ANÁLISIS TÉCNICO JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO

ANÁLISIS:

La Constitución de la República del Ecuador publicado en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en el **artículo 83 numeral 1** referente a determina: “(...) ***Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente. (...)***”, el artículo **313** de la norma ibídem manifiesta: “(...) ***El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley (...)***” (Resaltado y subrayado fuera de texto original)

De acuerdo con el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-062 de 23 de diciembre de 2025, se realiza el siguiente análisis:

“(..)

En virtud de los fundamentos de hecho y de derecho expuestos, el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, parte de la **Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0286** de 05 de agosto de 2024 emitida por la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, mediante **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-1885-M** de 07 de agosto de 2024; en la cual se comunica que el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** “no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen **1.372** casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato” (el detalle de los hechos señalados se encuentra en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0041 de 02 de agosto de 2025).

Consecuentemente, a fin de verificar los hechos que podrían motivar el inicio de un procedimiento sancionador, mediante **Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2025-001**, se dispuso la práctica de diligencias para verificar la existencia del hecho reportado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0041 de 02 de agosto de 2025.

Posteriormente, se suscribe el **Informe de Conclusión de Actuación Previa Nro. IAP-CZO2-2025-007** de 29 de enero de 2025, el cual se puso en conocimiento del poseedor del título habilitante; y, se le concedió el **término de diez (10) días** para presentar sus observaciones, acorde al artículo 178 del Código Orgánico Administrativo, garantizando así el ejercicio del derecho a la defensa y el principio del debido proceso contemplado en el artículo 76 numeral 7 de la Constitución de la República.

Con **Informe Final de Actuación Previa Nro. IAP-CZO2-2025-034 de 10 de junio de 2025**, se da fin a la Actuación Previa, concluyendo que:

“(…) **ES CONVENIENTE** dictar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL en contra del el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. (…)**”(SIC)

Con base en lo indicado, el día 11 de junio de 2025 se emitió el **ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006**, donde se consideró, en lo principal 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-2024-0041** de 02 de agosto de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye: “(…) **6. CONCLUSIONES:** El prestador no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato.(…)”; se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.; por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, presuntamente no estaría aplicando correctamente lo dispuesto en el Art. 22 numeral 20, Art. 24 numerales 3 y 28 de la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, Art. 53 del **Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** y el art. 4, numeral 15 de la **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES**, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato. (…)”

El poseedor del título habilitante ejerció su derecho a la defensa presentando su contestación dentro de término señalado en la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025, a través de los documentos denominados “OFICIO DE RESPUESTA AL OFICIO NRO. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF 2025 V1 DJPL 02072025.docx-signed.pdf”; y, “INFORME PERICIAL - TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y PROCESO DE TEMRINACION DE CONTRATO..pdf”, adjuntos al oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E de 3 de julio de 2025, en los cuales manifiestan entre otros aspectos lo siguiente:

“(…) De lo expuesto, mi representada la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** reviso internamente el cumplimiento administrativo del procedimiento aprobado para terminación y/o cancelación de contratos y detectamos que algunos funcionarios por error informaban de forma errónea a los clientes el procedimiento de terminación o registraban tarde las cancelaciones. Inmediatamente, tomamos acciones administrativas internas para corregir estas observaciones realizadas por el ente de control y a la presente fecha se ha corregido dichas conductas. A efectos de probar la corrección de los hechos que iniciaron este procedimiento sancionatorio, hemos realizado un peritaje para establecer que no se ha solicitado a los clientes o condicionado su salida y se ha cumplido los QUINCE (15) días para la cancelación inmediata del servicio. (…)” [Lo subrayado fuera del texto original]

En relación al “INFORME PERICIAL” señalado, este ha sido ejecutado con el objeto de: “Revisar el proceso de terminación de contrato que la compañía de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A** realiza con los usuarios, con la finalidad de verificar que se encuentre dentro del margen de Ley.”, y concluye, entre otros aspectos que: “La compañía de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A** cumple con el artículo 56 de la Ley de Telecomunicaciones, el artículo 24 Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 24 de La Resolución ARCOTEL-2015 0671, artículo 14 Resolución ARCOTEL-2018-0716.”.

Al respecto, se considera que dicho Informe Pericial procede del análisis del cumplimiento de numeral 15 del Artículo 4 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, aplicado a una muestra de

solicitudes correspondientes a un periodo diferente al especificado en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0041 de 02 de agosto de 2025.

Sobre la base de lo señalado se determina que el presunto responsable acepta el cometimiento del hecho reportado, lo cual se ratifica en lo comunicado por la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, remite el ANEXO 1, en cumplimiento de las disposiciones dictadas mediante la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025:

COMETIMIENTO DEL HECHO			
#	Ítem	Respuesta (Sí/No)	JUSTIFICACIÓN
1	¿Se considera que de la contestación y/o pruebas aportadas por el PR, se desvirtúa el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	El PR no desvirtúa los hechos.

“(…)
(…)”

En relación a los argumentos adicionales presentados por el presunto responsable a través de oficios s/n ingresados a la ARCOTEL con hojas de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-008819-E, Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E, Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-016723-E; y, Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-018135-E, a través de **INFORME JURÍDICO No. IJ-CZO2-2025-048**, emitido en atención a la disposición TERCERO, literal e) de la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025 se manifiesta principalmente lo siguiente:

“(…) Respecto a la petición de aplicación de la prescripción prevista en la LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, publicada el viernes 13 de junio de 2025; me corresponde señalar que la pretensión de aplicar dicha figura a hechos y actuaciones producidas bajo un régimen jurídico anterior vulnera los principios de legalidad y seguridad jurídica, al no existir mandato del legislador que autorice su aplicación hacia el pasado.

Al respecto, resulta pertinente citar el criterio vinculante emitido por la Procuraduría General del Estado, contenido en el Oficio Nro. 00597 de 12 de septiembre de 2018, mediante el cual, al absolver la consulta formulada por la ARCOTEL sobre la aplicabilidad de la prescripción en el marco de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Código Orgánico Administrativo; señaló, que correspondía a la Asamblea Nacional “amortizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, que permita subsanar cualquier falta de armonía normativa con otras leyes específicas que prevean la tipificación de sanciones”; En este sentido la incorporación del artículo 116.1 a la LOT, constituye el resultado de un proceso de armonización normativa exigido, para su correcta aplicación, más no una disposición con efectos retroactivos.

Es así que, la ARCOTEL mantiene el deber constitucional de continuar ejerciendo sus funciones y competencias de gestión, administración, regulación y control de las telecomunicaciones, así como de los aspectos técnicos inherentes a dicha actividad. Este ejercicio debe orientarse, de manera permanente, a garantizar que los servicios de telecomunicaciones se presten conforme a las normas jurídicas vigentes y a las obligaciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes.

Bajo estas consideraciones, la prescripción considerada en la LEY ORGÁNICA REFORMATORIA A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, publicada el viernes 13 de junio de 2025, no puede ser aplicada de forma retroactiva al presente procedimiento. Adicionalmente, se ha determinado que la actuación previa se inició formalmente el 16 de enero de 2025, y que la Administración dispuso el inicio del procedimiento sancionador dentro del plazo de seis meses previsto en el artículo 179 del Código Orgánico Administrativo, descartándose recaiga en caducidad. Por lo que, el ejercicio de la potestad sancionadora se mantiene plenamente vigente, debiendo rechazarse el pedido de prescripción y archivo formulado por SETEL.

Es importante manifestar que el Informe Técnico de Control, no puede ser calificado como una actuación previa en los términos de los artículos 175 y 176 del Código Orgánico Administrativo. Dicho informe constituye un acto de naturaleza técnica y descriptiva, orientado a verificar hechos puntuales y dejar constancia de una observación sobre el cumplimiento de obligaciones; sin que de su contenido se desprenda una orden expresa, ni una valoración formal sobre la conveniencia de iniciar un procedimiento administrativo. En consecuencia, carece del elemento decisorio como fase autónoma y previa al procedimiento sancionador.

En la misma línea, la petición razonada remitida por memorando se limita a poner en conocimiento de esta Zonal, el contenido del informe técnico y a solicitar se proceda conforme a sus competencias; no ordena, ni declara, sino que cumple una función interna de comunicación y articulación administrativa.

En este contexto, esta unidad 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 base a lo expuesto, se considera que no se habría desvirtuado el hecho imputado Prestador del Servicio de Acceso al Internet SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., ratificándose el Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador. (...)

*En consecuencia, del análisis de los hechos, la normativa aplicable y los descargos presentados, se considera que existen suficientes elementos de hecho y de derecho que sustentan la configuración de la infracción imputada al Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, sin que se evidencie vulneración al debido proceso, conforme al Código Orgánico Administrativo y a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

En relación a la valoración de los atenuantes y agravantes determinados en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se determina lo siguiente:

ATENUANTES

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

En Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3820-M de 30 de octubre de 2025, 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 29 de octubre de 2025, se informa que el Prestador SETEL S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 de 11 de junio de 2025.”
[Lo subrayado fuera del texto original]

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

“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.”

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación al plan de subsanación señala lo siguiente:

“(...)

PLAN DE SUBSANACIÓN			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
2	¿El PR ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio?	NO	De la información analizada el PR no admite la infracción.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	El PR no presenta un plan de subsanación.
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	El PR no presenta un plan de subsanación

(...)”

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

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la subsanación integral señala lo siguiente:

“(...)

SUBSANACIÓN INTEGRAL			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
5	¿El PR ha subsanado integralmente, de forma voluntaria, el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	El PR en el informe pericial analiza casos en los que se cumple con los 15 días, los mismos que no son objeto de análisis para el incumplimiento determinado en el informe técnico base; no ha subsanado integralmente.

(...)”

Por estas circunstancias dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **se considera que no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la reparación integral señala lo siguiente:

“(...)

REPARACIÓN INTEGRAL			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
6	¿El PR ha reparado integralmente los daños causados por efecto del hecho señalado en el informe técnico base?	NO	No ha reparado los daños causados a los abonados/usuarios, a quienes se les facturó todos los días adicionales que el prestador superó para la finalización del contrato.

(...)”

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

AGRAVANTES

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL, señala lo siguiente:

“(...)

AGRAVANTES			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
7	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL?	NO	Se verifica que el prestador no ha incurrido en acciones que obstaculicen las labores de control, habiendo entregado la documentación solicitada y facilitado el desarrollo de la inspección y demás procedimientos asociados a la investigación.

(...)”

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no es aplicable la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

(...)

AGRAVANTES			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
8	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho?	SI	El PR, ha facturado hasta el último día de servicio prestado al abonado/usuario.

(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **SI es aplicable la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

(...)

AGRAVANTES			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
9	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿se tiene evidencia del carácter continuado de la conducta en cuestión por parte del PR?	No	En el ámbito de la gestión de control tarifario, no se ha evidenciado el carácter continuado de la conducta en cuestión

(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no es aplicable la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

En atención al análisis precedente, se determina la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante del artículo 131 de la citada norma; lo cual deberá ser considerado al momento de determinar la sanción correspondiente.

4.1. Ejercicio del derecho de contradicción de la prueba aportada por la Administración Pública. –

En cumplimiento de los derechos constitucionales de la administrada, la Función Instructora, realizó las siguientes actividades procesales administrativas, para garantizar el derecho del Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, para contradecir la prueba aportada por la Administración Pública:

- 4.1.1. Mediante DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282** de 24 de octubre de 2025, se dispuso en lo principal:
PRIMERO: a) Considérese lo indicado en lo procedente en el **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-**

2025-3652-M de 23 de octubre de 2025, emitido por el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, en particular lo referente a: "(...) una vez revisados los registros de entrada y salida en la plataforma Antispam se puede evidenciar lo siguiente: **Correo enviado a gestion.documental@arcotel.gob.ec el día 02-07-2025 a las 15:47:27**, estado: bloqueado (...)"

b) Incorpórese al expediente los documentos denominados: "OFICIO DE RESPUESTA AL OFICIO NRO. ARCOTEL-CZO2-2025-0171-OF 2025 V1 DJPL 02072025.docx-signed.pdf"; y, "INFORME PERICIAL - TERMINACION DEL CONTRATO Y PROCESO DE TEMRINACION DE CONTRATO..pdf", adjuntos al oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009162-E de 3 de julio de 2025, cuyas denominaciones y tamaños coinciden con los señalados como documentos adjuntos del correo electrónico enviado a gestion.documental@arcotel.gob.ec el día 02-07-2025 a las 15:47:27; y, considérese los mismos como la respuesta dada al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, remitidos dentro del término señalado para el efecto. **SEGUNDO:** Por corresponder al estado del trámite y por existir diligencias que evacuar se ordena la **apertura del período de prueba por el término de veinte (20) días** de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2, 4, 6 y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo. **TERCERO:** Dentro del período de evacuación de pruebas se dictamina: **a) Solicitar** a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del **término de cinco (5) días**, certifique si el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Artículo 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 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. (...)". **b) Requerir** a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del **término de tres (3) días** remita la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet. **c) Solicitar** a la Coordinación de Regulación, para que a través de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado y dentro del **término de cinco (5) días**, remita el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión del hecho determinado en el informe técnico base, hubo una afectación al mercado. **d) Solicitar** a la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, para que a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, dentro del **término de siete (7) días**, COMPLETE y REMITA a la Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el (Anexo 1) adjunto a la presente providencia. **e)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa; y, previo a la emisión del Dictamen que concluya la fase instructora, desde el punto de vista jurídico se solicita que el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, presente un informe con relación a las constancias existentes en el mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador.(...)"

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0417-OF, el 24 de octubre de 2025.

- 4.1.2.** Mediante **PROVIDENCIA DE INSTRUCCIÓN Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-343** de 26 de noviembre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente: "**PRIMERO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable las actuaciones dentro de la instrucción del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006**, las cuales corresponden a: Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3820-M de 30 de octubre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2025-0235-M de 30 de octubre de 2025; Memorando Nro.

ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M de 05 de noviembre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025.- **SEGUNDO.**- Una vez transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable y transcurrido en su integridad el término dispuesto con PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282, para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo. (...)."

La citada PROVIDENCIA fue notificada mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0509-OF, el 26 de noviembre de 2025.

Por lo expuesto, del análisis realizado se llegó a la conclusión unívoca del posible cometimiento de una infracción administrativa, en ese sentido esta Autoridad, de las pruebas de cargo que obran del expediente, que se valoran como pertinentes al caso, útiles para resolver la situación jurídica del administrado, y conducentes a determinar la verdad procesal administrativa; pues cumplen la finalidad de acreditar los hechos alegados por la Administración Pública¹; siendo por tanto, obligación de la suscrita considerar la existencia de dichas pruebas de cargo ordenadas en el expediente administrativo para sustentar su decisión²; que llevan a la convicción de que, la infracción imputada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006, de 11 de junio de 2025, existe, pues se ha configurado el hecho como tal, sustentado en una norma previamente dictada por autoridad competente³.

5. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. –

5.1. Análisis del expediente administrativo. –

Como queda descrito en el número "3." de este acto administrativo, titulado "LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA. –", se establece que el procedimiento llevado a efecto por parte de la Coordinación Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cumplió con el debido proceso frente al administrado, quien a ejerció sus derechos constitucionales y subjetivos; por tanto, no existe afectación a la validez del procedimiento administrativo sancionador que le permita a la suscrita, retrotraer las actuaciones a un momento procesal declarando nulidad; y como consecuencia de ello, debe continuar el trámite conforme a las reglas establecidas en el Código Orgánico Administrativo para resolver la situación jurídica administrativa puesta en mi conocimiento.

5.2. Conclusión, pronunciamiento o recomendación del Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-062, de 23 de diciembre de 2025. –

Como quedó expuesto en el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-062, de 23 de diciembre de 2025, luego del análisis jurídico que obra del expediente administrativo, la Función Instructora de la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinó:

¹ Artículo 193 del Código Orgánico Administrativo: "En el procedimiento administrativo, cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las disposiciones de este capítulo. A falta de previsión expresa, se aplicará de manera supletoria el régimen común en esta materia."

² Artículo 195 del Código Orgánico Administrativo: "En todo procedimiento administrativo en que la situación jurídica de la persona interesada pueda ser agravada con la resolución de la administración pública y en particular, cuando se trata del ejercicio de potestades sancionadoras o de determinación de responsabilidades de la persona interesada, la carga de la prueba le corresponde a la administración pública".

³ Artículo 76, número 3 de la Constitución: "En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento."

“LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M de 05 de noviembre de 2025, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, señala que lo siguiente:

“(…)La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera de la poseedora del Título Habilitante, debido a que no presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicios de Telecomunicaciones"** requerido en la Resolución ARCOTEL-2015-0936; adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con **RUC 1791847652001**, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una **SOCIEDAD**, obligada a llevar contabilidad **SI**; por lo tanto, se pudo acceder a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el que se visualizó el Estado de Resultados Integral del año **2024** por un valor de **\$ 102.238.491,02**. (…)"

En consecuencia, tomando en cuenta lo especificado en el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que la disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa, corresponde a una infracción de PRIMERA CLASE; y, que se ha determinado la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante determinada en el numeral 2 del artículo 131 de la citada norma; se determina que el valor de la multa a imponerse correspondería a: **DIECISIETE MIL OCHENTA Y DOS CON 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 17.082,35)**.
(…)

CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN:

De conformidad con lo actuado y sustanciado dentro de la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado mediante ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 de 11 de junio de 2025; y, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, la Función Instructora considera que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR lo siguiente:

Que, se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, consistente en no aplicar correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato, conducta que contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 22 numeral 20 y artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Que, al constituirse una inobservancia al artículo 22 numeral 20 y artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y; el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, se configura la comisión de una infracción administrativa de **PRIMERA**

CLASE, tipificada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

5.3. Análisis de atenuantes y agravantes. –

Al tratar de los atenuantes y agravantes de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Administración de Justicia, en la sentencia dictada en el caso 17811-2017-00075 seguido por OTECEL S.A. en contra de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, estableció:

“V: DEBIDO PROCESO Y MOTIVACIÓN.- (...) CUARTO.- En virtud de las alegaciones de las partes y el objeto de la litis, los problemas jurídicos a resolver se centran en establecer: (...) 2) Si en la Resolución ARCOTEL 2016-051, al establecer el monto de la multa que se impone a la actora se cumplió con el examen de proporcionalidad de la sanción. (...)Respecto al segundo problema jurídico, esto es, si en la Resolución ARCOTEL 2016-051, al establecer el monto de la multa que se impone a la actora se cumplió con el examen de proporcionalidad de la sanción, se tiene presente que toda sanción no es un efecto primario de las normas jurídicas, sino un efecto derivado y secundario. Las normas jurídicas se caracterizan por la imposición de deberes y la correlativa atribución de derechos. Sólo en el caso de que falle esta estructura, se impondría la sanción.- Lo que obliga a recurrir al sistema normativo para el caso, específicamente al Art. 118 de la LOT, establece en el numeral 11. ‘El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones’, y el Art. 121 prescribe las sanciones para los Permisarios de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, que incluye a las infracciones de segunda clase, en cuyo numeral se dispone: ‘Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre 0.03% al 0.07% del monto de referencia.’; y a su vez el monto de referencia se obtiene con base a los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate, conforme lo establece el Art. 122 de la ley ibídem.- Tratadistas del Derecho Administrativo, como García Enterría, sobre el principio de proporcionalidad ha mencionado: ‘En concreto, en el ámbito administrativo, este principio se manifiesta, por un lado como regla de moderación y funcionalidad, ya que las sanciones habrán de ser en cada caso las necesarias para que la privación cumpla su finalidad represiva y preventiva.’, en página Web: [www/guiasjuridicas.wolterskluwer.es](http://www.guiasjuridicas.wolterskluwer.es).- Sentido con el cual se recoge el principio de proporcionalidad en la Constitución de la República en el Art. 76 numeral 6.- En la especie, el Tribunal constata que en el acápite Análisis, numeral 3.4 de la Resolución sancionatoria No. ARCOTEL 2016-051, se indica: ‘Para establecer la multa económica a imponer, se debe tomar en cuenta el contenido del memorando No. ARCOTEL-EQR-2016-0057-M de 10 de marzo de 2016, en el que se informa a la Coordinación Zonal 2 que la declaración del impuesto a la renta de la empresa OTECEL S.A. correspondiente al ejercicio económico 2014 para el servicio Móvil Avanzado (SMA), asciende a la cantidad de USD 631.048.996,34 (SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON 34/100), adicionalmente en el presente caso, existe una circunstancia atenuante y ninguna agravante, por lo que se toma en cuenta la medida entre la mínima y máxima sanción económica, que corresponde a una sanción de segunda clase y se descuenta el 25% por la atenuante mencionada, con lo que se obtiene que el valor de la

multa alcanza la suma de 287.916,09 USD (DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES, CON NUEVE CENTAVOS).’ Además en el Art. 3 de la misma resolución sancionatoria, se dice: Imponer a la empresa Operadora OTECEL S.A.... la sanción económica prevista en el art. 121 como de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio, concretamente del Servicio Móvil Avanzado; esto es, DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES CON NUEVE CENTAVOS ... que corresponde al 0,045625% del monto de referencia, valor que deberá sea cancelado en la Unidad Financiera Administrativa...’. De lo verificado, ARCOTEL cumple con especificar los parámetros establecidos para el cálculo de la multa, y es más aplicando el principio constitucional de proporcionalidad para imponer la sanción, este caso, la multa, ha considerado la única atenuante cotejada, al amparo de lo dispuesto en el Art. 130 de la LOP, antes referido, y empleando el monto de referencia dispuesto en el Art. 121 de la ley referida, establece la multa en el 0,045625% del monto de referencia, porcentaje al que llegó, luego de ponderar entre los extremos de los rangos legales para la sanción, para luego descontar el 25% por la atenuante, obteniendo una multa que no supera al máximo porcentaje legal, esto es, al 0.07%, de lo que el Tribunal estima que se ha establecido una justa proporcionalidad entre la sanción con las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en la falta, observándose de este modo el numeral 6 del Art. 76 de la Norma Suprema, que integra al principio de proporcionalidad como parte del derecho al debido proceso.- Consecuentemente, en el caso sub iudice, tanto el Coordinador Zonal 2 de ARCOTEL al establecer la sanción en la resolución No. ARCOTEL 2016-051 cuanto la Directora Ejecutiva de ARCOTEL al ratificar dicha sanción cuando niega el recurso de apelación, en calidad de autoridades competentes han realizado una cuidadosa tipificación de las conductas ilícita y la medición razonable de sus consecuencias a través de una valoración adecuada de los reacciones punitivas frente a los bienes jurídicos afectados y las lesiones causadas.” (Lo subrayado fuera del texto original)

En este sentido, la sentencia dictada en la causa 17811-2017-00338 seguida por OTECEL S.A. en contra de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al tratar el tema de atenuantes y agravantes, estableció:

“5. Motivación.- (...) 5.7. Con respecto a la resolución impugnada ARCOTEL-CZO2-2016-014 de 10 de noviembre de 2016 tiene una indebida proporcionalidad de la sanción impuesta, el artículo 76 de la Constitución de la República, establece que “En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 6. La Ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza” (énfasis es nuestro). Del control de legalidad realizado por este Tribunal se desprende que la sanción impuesta se consideró lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece los techos máximos de los montos de las sanciones y adicionalmente no se tomaron en consideración los atenuantes que manifiesta la actora, por cuanto en el presente caso no se cumplieron, pues la accionante no subsanó íntegramente la infracción de forma voluntaria, ni reparó íntegramente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de que se le imponga la sanción como lo dispone la norma aludida. En virtud de lo expuesto que, es evidente que la resolución impugnada fue emitida observando las disposiciones legales y reglamentarias referidas anteriormente; sin violentar los derechos al debido proceso y a la seguridad jurídica consagrados en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 76, números 1, 3; y, 82, en su orden.”

Conforme al Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-063, de 23 de diciembre de 2025, se estableció el siguiente análisis de atenuantes y agravantes:

“(...) ATENUANTES

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

En Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3820-M de 30 de octubre de 2025, 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 29 de octubre de 2025, se informa que el Prestador SETEL S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006 de 11 de junio de 2025.” [Lo subrayado fuera del texto original]

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

“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.”

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación al plan de subsanación señala lo siguiente:

“(…)”

PLAN DE SUBSANACIÓN			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
2	¿El PR ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio?	NO	De la información analizada el PR no admite la infracción.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	El PR no presenta un plan de subsanación.
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	El PR no presenta un plan de subsanación

“(…)”

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

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la subsanación integral señala lo siguiente:

“(…)

SUBSANACIÓN INTEGRAL			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
5	¿El PR ha subsanado integralmente, de forma voluntaria, el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	El PR en el informe pericial analiza casos en los que se cumple con los 15 días, los mismos que no son objeto de análisis para el incumplimiento determinado en el informe técnico base; no ha subsanado integralmente.

“(…)

Por estas circunstancias dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **se considera que no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la reparación integral señala lo siguiente:

“(…)

REPARACIÓN INTEGRAL			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
6	¿El PR ha reparado integralmente los daños causados por efecto del hecho señalado en el informe técnico base?	NO	No ha reparado los daños causados a los abonados/usuarios, a quienes se les facturó todos los días adicionales que el prestador superó para la finalización del contrato.

“(…)

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

“(…)

• **AGRAVANTES**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL, señala lo siguiente:

"(...)"

AGRAVANTES			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
7	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL?	NO	Se verifica que el prestador no ha incurrido en acciones que obstaculicen las labores de control, habiendo entregado la documentación solicitada y facilitado el desarrollo de la inspección y demás procedimientos asociados a la investigación.

"(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no es aplicable la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

"(...)"

AGRAVANTES			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
8	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho?	SI	El PR, ha facturado hasta el último día de servicio prestado al abonado/usuario.

"(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **SI es aplicable la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

“3. El carácter continuado de la conducta infractora.”

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2901-M de 12 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

“(…)

AGRAVANTES			
#	Ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
9	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿se tiene evidencia del carácter continuado de la conducta en cuestión por parte del PR?	No	En el ámbito de la gestión de control tarifario, no se ha evidenciado el carácter continuado de la conducta en cuestión

(…)”

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no es aplicable la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.** .(…)”.

5.4. Declaración de inexistencia de la infracción o responsabilidad. –

De lo expuesto previamente, se llega a la conclusión unívoca por parte de la Función Sancionadora que, la infracción detectada consistente en el hecho de que del Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato, estaría inobservando lo establecido en el artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 53 de Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículo 4 numerales 13, 14, y 15 literal f) de la **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716 DE 16 DE AGOSTO DE 2018**; por lo que, tampoco cabe la duda sobre su responsabilidad en el hecho infractor imputado en este expediente; y por consiguiente, no es pertinente una declaración de una inexistencia de la infracción o responsabilidad del administrado.

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. 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. CADT-2024-0815, de 12 de noviembre de 2024, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL designó a la señora MGS. Norminha Deciree García Velásquez 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:

9. RESOLUCIÓN. –

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, el Órgano Sancionador de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de las competencias y atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta Autoridad expide el presente acto administrativo, con el que:

RESUELVE:

Artículo 1. – ACOGER, el **Dictamen No. FI-CZO2-D-2025-062, de 23 de diciembre de 2025**, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en cumplimiento del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo.

Artículo 2. – DETERMINAR que el Prestador del Servicio de Acceso al Internet, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, es responsable del hecho reportado en el Informe Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041** de 02 de agosto de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, (“...El prestador no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS

DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato...”), el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006** de 11 de junio de 2025, por demostrarse que SETEL S.A., incurrió en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones debido a que, el Prestador del Servicio de Acceso al Internet, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no está aplicando correctamente el proceso de terminación de los contratos conforme se establece en el art. 4, numeral 15 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dado que, existen 1.372 casos en los que el prestador supera los 15 días calendario para la terminación del contrato.

Artículo 3. – IMPONER al Prestador del Servicio de Acceso al Internet, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791847652001, la multa de **DIECISIETE MIL OCHENTA Y DOS CON 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 17.082,35)** de conformidad con lo establecido en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que la disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa, corresponde a una infracción de PRIMERA CLASE; y, que se ha determinado la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante determinada en el numeral 2 del artículo 131 de la Ley Ibídem;

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 Calle 9 de Octubre N27-75 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, al Prestador del Servicio de Acceso al Internet, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, artículo 4 numerales 13, 14, y 15 literal f) de la **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, RESOLUCIÓN ARCOTEL-2018-0716 DE 16 DE AGOSTO DE 2018** y demás normativa vigente aplicable.

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

Artículo 6. – DISPONER, conforme lo solicitado por la Coordinación Técnica de Control mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2942-M de 20 de noviembre de 2025, notifíquese el presente acto administrativo a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes y de Control, a las Coordinaciones Generales Administrativa Financiera y Jurídica, a fin de que tomen conocimiento y conforme al ámbito de sus competencias y la normativa vigente, procedan a dar cumplimiento a la presente Resolución.

Artículo 7. – DISPONER a la servidora pública responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique al Prestador del Servicio de Acceso al Internet, **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, a través del sistema de Gestión Documental Quipux; y a las direcciones de correo electrónico: Reportes-Regulacion@tv-cable.com.ec; dvicuna@vivancoyvivanco.com; y casillerosuio@vivancoyvivanco.com; así como también a la Coordinación General Administrativa Financiera; a las Coordinaciones Técnicas de Control y de Títulos Habilitantes; y a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional, observando lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos. De estas notificaciones, se dejará constancia física en el expediente administrativo de este caso.

Notifíquese y Cúmplase. –

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 26 de diciembre de 2025.

MGS. NORMINHA DECIREE GARCÍA VELÁSQUEZ
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:

DAVID
DONOSO
TOBAR

Firmado digitalmente por DAVID
DONOSO TOBAR
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=DAVID DONOSO TOBAR,
serialNumber=198832328-21042,
5114508, ou=ENTIDAD DE
CERTIFICACIÓN DE INFORMACIÓN,
ou=SECURITY DATA S.A. 2, c=EC
Fecha: 2025.12.26 14:02:45 -05'00'

Abg. David Donoso Tobar
Especialista Jefe 1
Coordinación Zonal 2
ARCOTEL