

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2025-056
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 No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007** de 13 de junio de 2025, precedido por la “ACTUACION PREVIA No. AP-CZO2-2025-005”, en base a lo siguiente:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. –

1.1. El Prestador del Servicio de Acceso al Internet **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

Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 18 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 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-2024-1889-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 SETEL S.A., se encuentra utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL. (…).” (El énfasis y subrayado me pertenece).

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:

“6. CONCLUSIONES

El prestador se encuentra utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL. (…).”
(…).”

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

Luego del trámite correspondiente, el 13 de junio de 2025, se dictó el “**INFORME FINAL DE ACTUACIÓN PREVIA**”, identificado con el número IAP-CZO2-2025-035 el cual concluyó:

*“(…) Una vez finalizada la **Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2025-005** de 17 de enero de 2025, se ha determinado que, **SETEL S.A.**, estaría utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL, estaría inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 12, artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; 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 el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** (…).”*

2.1.3. Acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador. –

El 13 de junio de 2025, se dictó el “**ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR** No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007 EN CONTRA DEL PRESTADOR DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.”, identificado con el número ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007, notificado a este Prestador, mediante **Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0175-OF** de 13 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 se encuentra utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL.(…)”; 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.**, se encontraría utilizando un contrato de adhesión que **NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL**, **inobservando** lo dispuesto en el artículo 22 numeral 12, y artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones;*

artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones Y Servicios de Radiodifusión por Suscripción..”

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. “(...) **Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** (...) 12. *A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

2.2.3.2. 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.* (...)”

2.2.3.3. 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.*”

2.2.3.4. 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.*”

2.2.3.5. 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.*”

2.2.3.6. Artículo **130**, que establece las circunstancias atenuantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.

2.2.3.7. Artículo **131**, que establece las circunstancias agravantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.

2.2.3.8. 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. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios. Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones. En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente

2.2.4.2. Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.

2.2.4.3. 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.

2.2.4.4. Artículo 85, que dice: "De la resolución de imposición de la sanción podrá interponerse - exclusivamente- el recurso de apelación ante el Director Ejecutivo de la ARCOTEL; por lo que, en cumplimiento del principio de legalidad, no se admitirá y se negará, sin más trámite, cualquier otro recurso en sede administrativa que se interponga. // La resolución del recurso de apelación pondrá fin a vía administrativa. // De las resoluciones

administrativas sancionatorias se podrán interponer las acciones judiciales que correspondan, ante los jueces competentes.”

2.2.5. Reglamento Para La Prestación De Servicios De Telecomunicaciones Y Servicios De Radiodifusión Por Suscripción

2.2.5.1. Art. 16.- *Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente. Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.*

2.2.6. TÍTULO HABILITANTE DE REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, otorgado mediante ARCOTEL-2019-0317 de 30 de abril de 2019 a favor de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

2.2.6.1. “Artículo 2.- *La prestación del servicio deberá realizarse de conformidad con la presente Resolución, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, reglamentos, resoluciones y disposiciones que emita para el efecto la ARCOTEL. (...)*”

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-2025-057, de 16 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 oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-08875-E** de 25 de junio 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.** da contestación al citado Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador y solicita el otorgamiento de una prórroga de CINCO (5) días laborables adicionales para presentar la información de forma adecuada y pertinente.

3.2.2. Mediante PROVIDENCIA No. **ARCOTEL-CZO2-PR-2025-115** de 26 de junio de 2025 se dispone: “(...) **TERCERO:** (...) dentro del Procedimiento Administrativo Sancionador con **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007** de 13 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 diez (10) días que

fuere concedido para el efecto conforme el artículo 255 del Código Orgánico Administrativo.”

La citada providencia se notificó mediante **Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0194-OF** de 26 de junio de 2025.

- 3.2.3.** Con oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-009266-E** de 7 de julio 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.** da contestación al citado Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador (trámite ingresado a través de gestión.documental@arcotel.gob.ec el día 4 de julio de 2025, esto es, dentro del término señalado en la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-115 de 26 de junio de 2025).
- 3.2.4.** Mediante **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236** de 15 de octubre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente : “(...) **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)** Envíese atento memorando y solicítese al Funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, si el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SETEL S.A.**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) **Artículo 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)** Envíese atento memorando y solicítese 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 a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SETEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791847652001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet; **c)** Envíese atento memorando 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 se realice y remita a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión de la presunta infracción

determinada en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, habría una afectación al mercado, al servicio o a los usuarios; **d)** Envíese atento memorando y solicítese 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 cinco (5) 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 en el presente trámite, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, con base en los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico se solicita que el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presente un informe con relación a las constancias existentes en el mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador (...)"

La citada providencia se notificó mediante **Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0371-OF** de 15 de octubre de 2025.

- 3.2.5.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-1432-M** de 15 de octubre de 2025 se notificó la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236 de 15 de octubre de 2025, a la Coordinación Técnica de Control, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, a la Coordinación Técnica de Regulación y al área jurídica de la Coordinación Zonal 2.
- 3.2.6.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2712-M** de 22 de octubre de 2025 la Coordinación Técnica de Control da cumplimiento a la disposición TERCERA, literal d) de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236 de 15 de octubre de 2025 (incluye el documento denominado anexo1-_arcotel-czo2-pr-2025-236.pdf).
- 3.2.7.** Mediante **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-271** de 23 de octubre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente: **"PRIMERO.- En mi calidad de RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA dentro del término de prueba abierto mediante Providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236; se dispone a la Coordinación Técnica de Control, para que a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL lleve a cabo 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 de Control Técnico Nro. CCDS-CT-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, hubo una afectación al servicio o a los usuarios, dicho análisis deberá ser remitido a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL dentro del término de tres (3) días.(...)"**

La citada providencia se notificó mediante Oficio **ARCOTEL-CZO2-2025-0405-OF** de 23 de octubre de 2025.

- 3.2.8.** Como **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2782-M** de 28 de octubre de 2025 la Coordinación Técnica de Control da cumplimiento a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-271 de 23 de octubre de 2025 señalando textualmente lo siguiente: "(...) En base a los hechos determinados en el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 de fecha 02 de agosto de 2024, se ha evidenciado que el prestador está utilizando un contrato de adhesión, que no se encuentra inscrito/autorizado por la ARCOTEL. Este hecho **sí genera una afectación a los usuarios**; debido a que, el prestador podría incluir cláusulas o condiciones que contravengan los derechos de los abonados-clientes/usuarios, que se encuentran establecidos en el ordenamiento jurídico vigente. (...)"
- 3.2.9.** Adicionalmente, **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3807-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 24 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-2025-007 de 13 de junio de 2025.” [Lo subrayado fuera del texto original]

- 3.2.10.** Con **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.”
- 3.2.11.** Mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-326 de 18 de noviembre de 2025, se dispuso en lo principal, lo siguiente: “**PRIMERO.-** En mi calidad de RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA, dispongo ampliar el período de prueba por el término de cinco (5) días, contados a partir de la fecha de finalización del término de prueba ordenado con PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236 de 15 de octubre de 2025, a efectos de recibir y evacuar la información requerida en los literales b) y c) de la providencia en cuestión.(...)”
- 3.2.12.** Mediante **PROVIDENCIA DE CIERRE DEL TERMINO DE PRUEBA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-338** de 25 de noviembre de 2025, en lo principal se dispuso: “**PRIMERO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable que la información requerida en el literal b) de la disposición TERCERA de la **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236** de 15 de octubre de 2025, no ha sido recibida hasta la fecha de cierre del término de prueba del presente proceso (**21 de noviembre de 2025**, tomando en consideración la ampliación dispuesta con **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-326** de 18 de noviembre de 2025), por tanto se dispone tomar en consideración, para el presente proceso, la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SETEL S.A.**, contenida en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M** de 05 de noviembre de 2025, la cual ha sido remitida por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, en atención a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282 de 24 de octubre de 2025, emitida dentro de la sustanciación del proceso iniciado mediante Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006, en contra del mismo Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet. **SEGUNDO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable las actuaciones dentro de la instrucción del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007**, las cuales corresponden a: Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2712-M de 22 de octubre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-3807-M de 30 de octubre de 2025; Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M de 05 de noviembre de 2025; **TERCERO.-** Una vez transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable y transcurrido en su integridad el término ampliado mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-326, para la evacuación de pruebas, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo. (...)”

- 3.2.13. Con Informe Jurídico Nro. IJ-CZO2-2025-044 de 15 de diciembre de 2025, emitido en atención a la disposición TERCERO, literal e) de la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236 de 15 de octubre de 2025.

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

- 4.1.1. 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-2025-007** de 30 de abril de 2024, con oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-009266-E** de 7 de julio de 2025.

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-2025-057 de 16 de diciembre de 2025, se realiza el siguiente análisis:

"(...) El artículo 22 numeral 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones manifiesta

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

Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho: (...)

12. A que en la contratación de servicios se respeten los derechos constitucionales, legales y reglamentarios de los abonados, clientes y usuarios, de acuerdo con las condiciones generales o de ser el caso, modelos que apruebe y publique la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

El artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones manifiesta:

"(...) **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 (...).

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone:

*“(...) **Art. 50.- Condiciones generales de los contratos de adhesión.**- Las condiciones generales de los contratos de adhesión serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.*

Los modelos de contratos de adhesión que utilicen los prestadores de servicios deberán ser remitidos a la ARCOTEL para su inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones.

En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los abonados, se entenderá como no escrito, sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL de oficio o a petición de parte, solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente.

La ARCOTEL podrá disponer cambios al modelo de contrato de adhesión en cualquier momento, en ejercicio de su facultad regulatoria.

El modelo de contrato de adhesión registrado deberá ser publicado en la página web del prestador del servicio.

Un contrato de adhesión podrá utilizarse para la contratación de varios servicios de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, por parte del abonado. En el caso que el abonado desee contratar un nuevo servicio de telecomunicaciones, incluidos radiodifusión por suscripción, con el mismo prestador, se incorporará un anexo al contrato que mantiene con el prestador del servicio, en el que se describirán las condiciones particulares del nuevo servicio contratado, así como su vigencia.

*En el caso de los servicios empaquetados habrá un solo contrato de adhesión; y, en los anexos correspondientes, se describirán las condiciones particulares de los servicios. El prestador del servicio informará a los abonados la tarifa aplicada a cada servicio que forma parte del paquete adquirido, así como las bonificaciones, descuentos e impuestos aplicables.
(...)”.*

Art. 52.- Condiciones generales del contrato negociado con clientes.- Las condiciones generales de los contratos negociados con clientes serán reguladas por la ARCOTEL, las que serán de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores de servicios.
(...)

Los contratos negociados con los clientes no necesitarán aprobación por parte de la ARCOTEL, sin embargo, en caso de que en el texto contractual se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de los derechos de los clientes, se entenderá como no escrito sin perjuicio de lo cual la ARCOTEL, de oficio o a petición, de parte solicitará la inmediata modificación del contrato; en caso de persistir el incumplimiento la ARCOTEL iniciará el procedimiento administrativo sancionatorio correspondiente”.

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 multa 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.

El artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, (Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2026) manifiesta:

Artículo 16.- Los contratos de adhesión entre el prestador del servicio y sus abonados o suscriptores, se establecerán y aplicarán de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores deben presentar para inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el respectivo modelo de contrato de adhesión del servicio, acorde a las condiciones generales que establezca la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, cuyas cláusulas esenciales deben cumplir con la Ley que norme la Defensa del Consumidor y el ordenamiento jurídico vigente.

En caso de que el texto del modelo presentado esté limitando, condicionando o estableciendo alguna renuncia de los derechos de los abonados, suscriptores, se entenderán nulas. (...).

*El Título Habilitante suscrito por el Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no es más que un contrato (prestación de servicios de telecomunicaciones), que desde el punto de vista etimológico, proviene del latín “contractus”, lo que en la misma lengua como participio significa “contrahere” (lo contraído); por consiguiente, el contrato o título habilitante –recurriendo a la literalidad de su significado desemboca en una situación que debe de dar origen a un “viculum iuris” el cual es dotado de caracteres especiales para que en última ratio se constituya como una obligación. (Lo subrayado me pertenece).*

La ley ecuatoriana establece que “para que una persona se obligue a otra por un acto o declaración de voluntad”, se necesita: “1. Que sea legalmente capaz; 2. Que consienta en dicho acto o declaración, y su consentimiento no adolezca de vicio; 3. Que recaiga sobre un objeto lícito; y, 4. Que tenga una causa lícita” (C.C. Art. 1461). Así, la ley ecuatoriana establece los requisitos para que un acuerdo sea considerado un contrato legalmente exigible. Si el acuerdo se realizó entre personas capaces de contratar, que dieron su consentimiento libre e informado, sobre una cosa o un hecho lícitos, y por una razón lícita, entonces el acuerdo es un contrato que merece la protección legal. No es necesario que exista una consideración como en el Derecho anglosajón. Esto último explica, por ejemplo, porque mientras en el Derecho anglosajón la donación no es un contrato por carecer de consideration, en el Ecuador la donación si es un contrato (Larrea Holguín, 2011, p. 295).¹

En relaciones de largo plazo o en relaciones que pueden comprometer el buen nombre de una persona, por ejemplo, el incumplimiento del contrato puede tener un impacto económico lo suficientemente fuerte para asegurar que el contrato sea cumplido, en este sentido, el derecho de los contratos, se mira como un mecanismo, que delimita las reglas de juego que deben seguirse por las partes contratantes, y cuando ello no ocurre, como supone el caso en análisis, la administración moldea su actuar, en base a lo que fue pactado por el administrado y a la postre no cumplido, pues ello supone que el administrado a defraudado la confianza de la contraparte, en este caso del Estado.

*La ley vigente determina que existen elementos o requisitos de los contratos, los cuales se clasifican en: cuanto a su **naturaleza**, a su **esencia** y los **puramente accidentales**; para lo cual el Código Civil establece en el artículo 1460 que en todo contrato se distinguen las cosas que son de su esencia, las que son de su naturaleza y las puramente accidentales. Así son de la **esencia aquellas cosas sin las cuales o no produce efecto alguno o en última ratio degenera en un contrato distinto**; estos elementos son entendidos también por aquellos que establece el artículo 1461, el cual indica que para que una persona se obligue para con otra mediante un acto o declaración de voluntad **es necesario elementos esenciales propios de toda declaración** estos son los siguientes: **objeto lícito, causa lícita, capacidad y consentimiento**. (El énfasis y subrayado me pertenece).*

De acuerdo con el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, revisados los documentos que reposan en la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, se ha validado que, el contrato de adhesión de SERVICIOS DE

¹ <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2019/teoria-del-contrato.pdf>

TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. inscrito en la ARCOTEL para el servicio de telecomunicación se encuentra en el Acta 671, Página 671, Tomo 51 a Foja 5129, el 22 de abril de 2019, y es el siguiente (...):

CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PROVEEDOR: GRUPO TVCABLE

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. RUC: 1791647552001 /
TEVECABLE S. A. RUC: 1790895265001.
NOMBRE COMERCIAL: GRUPO TVCABLE.
DIRECCIÓN: Av. Eloy Alfaro N44-406 y De las Higueras.
PROVINCIA: Pichincha. **CANTÓN:** Quito. **PARROQUIA:** El Batán. **CIUDAD:** Quito.
NÚMERO DE TELÉFONO: 6004006.
CORREO ELECTRÓNICO: atc-ret@tvcable.com.ec
WEB: www.grupotvcable.com

USUARIO:

NOMBRE / RAZÓN SOCIAL: _____
C.C. / RUC/ PASAPORTE: _____
CORREO ELECTRÓNICO: _____
DIRECCIÓN: _____
PROVINCIA: _____ **CANTÓN:** _____ **PARROQUIA:** _____ **CIUDAD:** _____
DIRECCIÓN DEL SERVICIO: _____
PROVINCIA: _____ **CANTÓN:** _____ **PARROQUIA:** _____ **CIUDAD:** _____
NÚMERO DE TELÉFONO FIJO / MOVIL: _____

El USUARIO es de la tercera edad: SI ☐ NO ☐
 El USUARIO mantiene discapacidad: SI ☐ NO ☐

En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador.

PRIMERA: OBJETO: EL PROVEEDOR prestará al USUARIO los servicios detallados en la Solicitud de Servicios y Anexos, los que integrarán este Contrato. TEVECABLE S.A. prestará al servicio de televisión por suscripción modalidad satelital (DTH). SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. prestará los siguientes servicios: Servicio de televisión por suscripción modalidad cable físico; Servicio de internet; Servicio de telefonía fija; Servicio Portador.

SEGUNDA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. - El USUARIO por este medio contrata los servicios descritos a continuación y que se detallan en los Anexos correspondientes:

SERVICIOS	SELECCIÓN DE SERVICIOS	PLAN CONTRATADO	VALOR NORMAL	VALOR PACK
Televisión por Suscripción	☐			
Internet	☐			
Telefonía	☐			
Servicios Portadores	☐			
TOTAL				

TERCERA: PLAZO. - El Contrato tendrá plazo _____ y estará vigente desde de la instalación de el/los servicio(s) contratado(s).

El Beneficio de la permanencia mínima corresponde a la instalación gratuita de los servicios contratados.


 REGISTRO PÚBLICO DE
 TELECOMUNICACIONES

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de lo que el abonado/suscriptor conforme lo determine la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibo, hasta la terminación del contrato.

CUARTA: TERMINACION ANTICIPADA. - El contrato terminará anticipadamente por las siguientes causas. Por el PROVEEDOR:

- Por incumplimiento del USUARIO de las obligaciones adquiridas, como el pago mensual del precio fijado.
- Si el USUARIO utiliza los servicios contratados para fines de lucro, o prácticas contrarias a la ley, las buenas costumbres, la moral o en cualquier forma que perjudique al PROVEEDOR.
- Si el USUARIO modifica, altera, deteriora, daña o desprograma los equipos que se entreguen para la prestación de el/los servicio(s) contratado(s).
- Por imposibilidad técnica y/o económica para prestar los servicios.
- Por las demás previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Por el USUARIO, por las causales que la normativa ecuatoriana determine.

El USUARIO cancelará todos los valores adeudados por el servicio prestado y entregará los equipos al PROVEEDOR en perfectas condiciones salvo por deterioros normales de uso, en las oficinas del PROVEEDOR.

QUINTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO. - El precio que cancelará el USUARIO por los servicios será el vigente a la fecha de facturación más impuestos, hasta la fecha de vencimiento indicada en la factura. Las formas de pago serán: débito bancario automático en cuentas bancarias de o mediante tarjeta de crédito cualquier Institución Financiera; en casos especiales mediante el pago directo al PROVEEDOR. En caso de mora, el USUARIO cancelará el valor total adeudado más el máximo interés por mora calculado con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central a la fecha en que se haya producido el no pago. De mantenerse el incumplimiento, el PROVEEDOR, podrá suspender temporal o definitivamente los servicios, sin perjuicio de recuperar los valores adeudados, como por equipos o bienes entregados al USUARIO. De ser recurrente el retraso del pago de los servicios por medio de débito bancario o mediante tarjeta de crédito, durante tres meses consecutivos, el USUARIO autoriza cambiar el método, por pago directo al PROVEEDOR.

De existir variación en la tarifa de los servicios contratados y no sea aceptada por el USUARIO, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

SEXTA: FACTURACIÓN. - Las tarifas y cargos constarán en las facturas que se enviarán al USUARIO y estarán disponibles en la página web (www.grupotvcable.com), siendo obligación pagarlas dentro del plazo indicado en la factura, caso contrario incurrirá en mora. Los reclamos sobre facturación se realizarán conforme a las leyes aplicables. De presentarse el respectivo reclamo, el USUARIO deberá cancelar provisionalmente el valor promedio de los últimos seis meses de los servicios. La falta de pago dará derecho a la suspensión de los servicios. Vencida la fecha de pago, el USUARIO faculta al PROVEEDOR, a la suspensión temporal del servicio, obligándose a pagar el costo de reconexión, y todo valor adeudado. De continuar el no pago, el PROVEEDOR, podrá terminar unilateralmente el contrato, reservándose la exigencia de pago por vía judicial.

Si el USUARIO, cancela tres facturas consecutivas, sin presentar ningún reclamo, se tendrá como aceptada la facturación y servicios.



Agencia de Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

REGISTRO PÚBLICO DE
TELECOMUNICACIONES

El USUARIO acepta que las facturas por los servicios prestados sean enviadas al email señalado en la parte inicial de este contrato: **SI** ____ **NO** ____.

SEPTIMA: PROCEDIMIENTO PARA ATENCION DE RECLAMOS. - El USUARIO presentará al PROVEEDOR, el reclamo en caso de fallas o interrupción del servicio, la solución deberá brindarse en el plazo determinado por la normativa vigente según el servicio y el origen de la falla o interrupción. El USUARIO podrá presentar su reclamo en caso de falla o interrupción injustificada del servicio, ante el respectivo órgano de control. El PROVEEDOR pondrá a disposición del USUARIO el Centro de Atención Telefónica (CAT) para reclamos y de ser necesario se generará una visita técnica al domicilio, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del USUARIO, si le es imputable la falla del servicio.

El USUARIO podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Página Web: www.grupotvcable.com

OFICINAS DE ATENCIÓN A USUARIOS:

Ubicación de Oficinas: _____

Horarios de Atención: _____

CALL CENTER:

No. Telefónico: 6004000 clientes a nivel nacional residencial; 6000100 clientes de telefonía residencial; 6004100 Clientes corporativos a nivel nacional.

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención. Atención presencial: Oficinas de las Coordinaciones Zonales de ARCOTEL. PBX-Directo Matriz. Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas. Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567). Correo Tradicional (oficios). Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>

OCTAVA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - En caso de controversia las partes se someterán a los jueces de lo civil y el trámite aplicable.

NOVENA: NOTIFICACIONES. - Las partes recibirán notificaciones en el domicilio que consta en este contrato.

DÉCIMA: SERVICIOS ADICIONALES. - Si el USUARIO requiere modificar o incorporar nuevos servicios, las partes suscribirán los Anexos que se requieran, los que formarán parte del Contrato. La modificación y/o incorporación de servicios podrá realizarse telefónicamente, para lo cual el PROVEEDOR mantendrá una grabación de la llamada o el intercambio de correos con el mismo fin.

DÉCIMA PRIMERA: RESPONSABILIDAD. - El PROVEEDOR, estará exento de responsabilidad en caso de mal uso del servicio, equipos, pérdida de claves o incumplimiento de las obligaciones del USUARIO.

DÉCIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:

- Notificar al PROVEEDOR, cuando ocurra interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio.



Agencia de
Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

REGISTRO PÚBLICO DE
TELECOMUNICACIONES

- Adoptar las medidas sugeridas por el **PROVEEDOR** a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
- Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
- No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
- Cancelar los costos de instalación en caso de que registre un nuevo domicilio, distinto al indicado en el presente contrato.
- No hacer uso indebido de los servicios de emergencia.
- Abstenerse de realizar llamadas con fines de venta directa, comercial, publicitaria o proselitista, que no hayan sido previamente aceptadas por el destinatario de la llamada.

DÉCIMA TERCERA: CALIDAD Y CONTINUIDAD DEL SERVICIO: El proveedor garantiza, la continuidad y calidad de los servicios. Sin embargo, no será responsable cuando el servicio se interrumpa por: a) Mantenimiento y/o mejoramiento de sistemas, redes, conexiones o demás implementos técnicos para la prestación del servicio; b) Por la mala utilización o manipulación de los equipos o del servicio por parte del USUARIO; c) Por razones de fuerza mayor o caso fortuito; d) Por causas imputables al USUARIO; e) Por fallas en las instalaciones del USUARIO; f) Por cambio de dirección del USUARIO a una zona donde la prestadora no posea cobertura. En estos casos de suspensión, no habrá lugar al pago de ninguna indemnización a favor del USUARIO.

DÉCIMA CUARTA: CESION DE DERECHOS. - El USUARIO, no podrá ceder total o parcialmente a terceros, los derechos u obligaciones adquiridos mediante este contrato; sin la autorización previa del PROVEEDOR, caso contrario se dará por terminado el contrato.

DÉCIMA QUINTA: REACTIVACIÓN. - Para la reactivación de servicios, el USUARIO deberá haber cesado el incumplimiento o causal que originó la suspensión.

DÉCIMA SEXTA: ACEPTACIÓN: El USUARIO acepta las condiciones establecidas en el presente contrato y las especificaciones de los servicios que contrata.

Suscrito en la ciudad de _____ a los _____ días del mes de _____ del año _____

PROVEEDOR

EL USUARIO

[illegible]

[illegible]

A continuación se visualiza el contrato de adhesión que el prestador se encuentra utilizando, se ha visualizado que, en la muestra de contratos de adhesión remitida por el prestador, es un pliego genérico con cláusulas y condiciones establecidas para todos los usuarios.

	Cliente: AARON JOSUE ZAMBRANO MONTESDEOCA Cedula: 1311995128
CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS	
PROVEEDOR: XTRIM TVCABLE	
RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. RUC: 1791847652001 / TEVECABLE S.A. RUC: 1790896269001.	
NOMBRE COMERCIAL: XTRIM TVCABLE.	
DIRECCIÓN: Av. Eloy Alfaro N44-406 y De las Higueras.	
PROVINCIA: Pichincha. CANTÓN: Quito. PARROQUIA: El Batán. CIUDAD: Quito.	
NÚMERO DE TELÉFONO: 6004000.	
BOT MARCE: 0968600400	
WEB: www.xtrim.com.ec	
PRIMERA: OBJETO: EL PROVEEDOR prestará al USUARIO los servicios detallados en la Solicitud de Servicios y Anexos, los que integrarán este Contrato. TEVECABLE S.A. prestará el servicio de televisión por suscripción modalidad satelital (DTH). SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. prestará los siguientes servicios: Servicio de televisión por suscripción modalidad cable físico; Servicio de internet; Servicio de telefonía fija; Servicio Portador.	
SEGUNDA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. - El USUARIO por este medio contrata los servicios descritos en su orden de compra, los cuales tienen el costo detallado en la descripción correspondiente.	
TERCERA: PLAZO. - El Contrato tendrá plazo indefinido y estará vigente desde de la instalación de el/los servicio(s) contratado(s).	
El Beneficio de la permanencia mínima corresponde a la instalación gratuita de los servicios contratados.	
La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de lo que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes	

4. Por imposibilidad técnica y/o económica para prestar los servicios.
5. Por las demás previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

Por el USUARIO, por las causales que la normativa ecuatoriana determine.

El USUARIO cancelará todos los valores adeudados por el servicio prestado y entregará los equipos al PROVEEDOR en perfectas condiciones salvo por deterioros normales de uso, en las oficinas del PROVEEDOR.

QUINTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO. - El precio que cancelará el USUARIO por los servicios será el vigente a la fecha de facturación más impuestos, hasta la fecha de vencimiento indicada en la factura. Las formas de pago serán: débito bancario automático en cuentas bancarias de o mediante tarjeta de crédito cualquier Institución Financiera; en casos especiales mediante el pago directo al PROVEEDOR. En caso de mora, el USUARIO cancelará el valor total adeudado más el máximo interés por mora calculado con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central a la fecha en que se haya producido el no pago. De mantenerse el incumplimiento, el PROVEEDOR, podrá suspender temporal o definitivamente los servicios, sin perjuicio de recuperar los valores adeudados, como por equipos o bienes entregados al USUARIO. De ser recurrente el retraso del pago de los servicios por medio de débito bancario o mediante tarjeta de crédito, durante tres meses consecutivos, el USUARIO autoriza cambiar el método, por pago directo al PROVEEDOR.

De existir variación en la tarifa de los servicios contratados y no sea aceptada por el USUARIO, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

SEXTA: FACTURACIÓN.- Las tarifas y cargos constarán en las facturas que se enviarán al USUARIO y estarán disponibles en la página web (www.xtrim.com.ec), siendo obligación pagarlas dentro del plazo indicado en la factura, caso contrario incurrirá en mora. Los reclamos sobre facturación se realizarán conforme a las leyes aplicables. De presentarse el respectivo reclamo, el USUARIO deberá cancelar provisionalmente el valor promedio de los últimos seis meses de los servicios. La falta de pago dará derecho a la suspensión de los servicios. Vencida la fecha de pago, el USUARIO faculta al PROVEEDOR, a la suspensión temporal del servicio, obligándose a pagar el costo de reconexión, y todo valor adeudado. De continuar el no pago, el PROVEEDOR, podrá terminar unilateralmente el contrato, reservándose la exigencia de pago por vía judicial.

Si el USUARIO, cancela tres facturas consecutivas, sin presentar ningún reclamo, se tendrá como aceptada la facturación y servicios.

caso de falla o interrupción injustificada del servicio, ante el respectivo órgano de control. El PROVEEDOR pondrá a disposición del USUARIO el Centro de Atención Telefónica (CAT) para reclamos y de ser necesario se generará una

visita técnica al domicilio, cuyo costo se incluirá en el estado de cuenta del USUARIO, si le es imputable la falla del servicio.

El USUARIO podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

EL USUARIO podrá presentar sus reclamos en los siguientes medios:

MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Página Web: www.xtrim.com.ec

Bot Marce: WhatsApp 0968600400

Call Center: 6004000

Para la atención de reclamos NO resueltos por el prestador, el abonado también podrá presentar sus denuncias y reclamos ante la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) por cualquiera de los siguientes canales de atención. Atención presencial. Oficinas de las Coordinaciones Zonales de ARCOTEL. PBX-Directo Matriz. Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas. Call Center (llamadas gratuitas al número 1800-567567). Correo Tradicional (oficios). Página web de la ARCOTEL y la página <http://reclamoconsumidor.arcotel.gob.ec/osTicket/>
OCTAVA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA. - En caso de controversia las partes se someterán a los jueces de lo civil y al trámite aplicable.

NOVENA: NOTIFICACIONES. - Las partes recibirán notificaciones en el domicilio que consta en este contrato.

DÉCIMA: SERVICIOS ADICIONALES. - Si el USUARIO requiere modificar o incorporar nuevos servicios, las partes suscribirán los Anexos que se requieran, los que formarán parte del Contrato. La modificación y/o incorporación de servicios podrá realizarse telefónicamente, para lo cual el PROVEEDOR mantendrá una grabación de la llamada o el intercambio de correos con el mismo fin.

DÉCIMA PRIMERA: RESPONSABILIDAD. - El PROVEEDOR, estará exento de responsabilidad en caso de mal uso del servicio, equipos, pérdida de claves o incumplimiento de las obligaciones del USUARIO.

DÉCIMA SEGUNDA: OBLIGACIONES DEL USUARIO:

1. Notificar al PROVEEDOR, cuando ocurra interrupción o daño en las instalaciones o infraestructuras sobre las cuales tuviera conocimiento y fueren directamente vinculadas con la contratación del servicio.
2. Adoptar las medidas sugeridas por el PROVEEDOR a fin de salvaguardar la integridad de la red y de las comunicaciones.
3. Cumplir con las obligaciones de empadronamiento, conforme la normativa aplicable.
4. No utilizar los servicios contratados para realizar fraude o perjuicios a su prestador o a terceros.
5. Cancelar los costos de instalación en caso de que registre un nuevo domicilio, distinto al indicado en el presente

TÉRMINOS Y CONDICIONES

- A. Los datos proporcionados por el USUARIO mediante este formulario pertenecen al titular. De no ser así y posteriormente se corrobora suplantación de identidad, estará sujeto a procesos legales y penales como los establece la ley. El USUARIO autoriza de manera voluntaria, previa, expresa, informada e inequívoca, a XTRIM TVCABLE, para compartir su información con terceros, para fines relacionados con su Objeto Social, y en especial para fines legales, contractuales y comerciales.
- B. El USUARIO declara que la información aquí suministrada es correcta, y autoriza a XTRIM TVCABLE a verificarla y reportarla a servicios crediticios como buró de crédito autorizados.
- C. El USUARIO recibirá su factura por medio electrónico, con el correo registrado en el formulario, el cual deberá cancelar hasta el día CINCO (05) de cada mes, caso contrario el servicio será cortado. De igual forma, el cliente mediante la suscripción del presente contrato declara expresamente que acepta recibir información por medio de mensajes a través de la plataforma de WhatsApp y/o a través de cualquier otro medio digital de XTRIM TVCABLE, sus aliados o sub-contratados.
- D. El equipo instalado es de propiedad de XTRIM TVCABLE; el USUARIO es el responsable de cualquier daño parcial o total del equipo, y autoriza a la empresa proveedora del servicio, a facturar el valor equivalente a daño y proceder a su cobro conforme al costo del mismo, o a retirarlo en cualquier momento.
- E. XTRIM TVCABLE no cobrará el valor de instalación si el USUARIO permanece con el servicio contratado al menos por el término de la promoción a la que accedió. El plazo mínimo de permanencia del presente contrato es de 36 meses contados a partir de la fecha de activación del servicio. En caso de retiro anticipado, el suscriptor acepta pagar los valores correspondientes a descuentos recibidos por PROMOCIONES, DESCUENTOS EN INSTALACIÓN, SUSCRIPCIÓN o cualquier otro que le hubiera sido otorgado para facilitar su suscripción, todo lo cual no constituirá una multa o penalidad.

V-Noviembre-2021 / CIV



Servicio de Telecomunicaciones Setel S. A.

Es importante mencionar que el Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, se encontraba utilizando este "contrato de adhesión" desde el año 2023, dado que, en el informe técnico Nro. IT-CCD-CT-2023-039 del 20 de junio de 2023, ya se validaron muestras con dicho formato de contrato de adhesión. Sin perjuicio de que en efecto el prestador ha ingresado una solicitud de modificación del contrato de adhesión con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-001724-E de 30 de enero de 2024, no le faculta la Ley para que dicho formato haya sido aplicado a sus usuarios/abonados sin la previa autorización de la ARCOTEL, pues como se evidencia del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, la solicitud de modificación del contrato de adhesión ya fue observado previamente por la ARCOTEL, en relación a los siguientes puntos:

El contrato de adhesión utilizado NO contiene información del abonado/usuario
No contiene fecha de suscripción
No contiene los anexos correspondientes a tarifas y especificación del plan contratado.
No determina valores por beneficios de permanencia mínima.
El contrato no tiene firma por parte del abonado/usuario.

Revisada la página web del prestador, se publica el siguiente contrato de adhesión:



CONTRATO DE PRESTACION DE SERVICIOS

PROVEEDOR: XTRIM TVCABLE

RAZÓN SOCIAL: SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. RUC: 1791847652001 / TEVECABLE

S.A. RUC: 1790596269001.

NOMBRE COMERCIAL: XTRIM TVCABLE

DIRECCIÓN: Av. Eloy Alfaro N44-406 y De las Higuieras,

PROVINCIA: Pichincha. CANTÓN: Quito. PARROQUIA: El Batán. CIUDAD: Quito.

NÚMERO DE TELÉFONO: 0045000.

BOT MARCE: 0968600400

WEB: www.xtrim.com.ec

PRIMERA: OBJETO: EL PROVEEDOR prestará al USUARIO los servicios detallados en la Solicitud de Servicios y Anexos, los que integrarán este Contrato. TEVECABLE S.A. prestará el servicio de televisión por suscripción modalidad satelital (DTH). SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. prestará los siguientes servicios: Servicio de televisión por suscripción modalidad cable físico; Servicio de Internet; Servicio de telefonía fija; Servicio Portador.

SEGUNDA: EMPAQUETAMIENTO DE SERVICIOS. - El USUARIO por este medio contrata los servicios descritos en su orden de compra, los cuales tienen el costo detallado en la descripción correspondiente.

TERCERA: PLAZO. - El Contrato tendrá plazo indefinido y estará vigente desde de la instalación de el/los servicio(s) contratado(s).

El Beneficio de la permanencia mínima corresponde a la instalación gratuita de los servicios contratados.

La permanencia mínima se acuerda, sin perjuicio de lo que el abonado/suscriptor conforme lo determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, pueda dar por terminado el contrato en forma unilateral y anticipada y en cualquier tiempo, previa notificación por medios físicos o electrónicos al prestador, con por lo menos quince (15) días de anticipación, para cuyo efecto deberá proceder a cancelar los servicios efectivamente prestados o por los bienes solicitados y recibir, hasta la terminación del contrato.

CUARTA: TERMINACIÓN ANTICIPADA. - El contrato terminará anticipadamente por las siguientes causas: Por el PROVEEDOR:

1. Por incumplimiento del USUARIO de las obligaciones adquiridas, como el pago mensual del precio fijado.
2. Si el USUARIO utiliza los servicios contratados para fines de lucro, o prácticas contrarias a la ley, las buenas

El prestador a través del oficio S/N del 05 de septiembre de 2023, ingreso Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-005449-E con fecha 01 de abril de 2024, remite las aclaraciones correspondientes a las observaciones remitidas en el informe Nro. IT-CCDS-CT-2023-039

La ARCOTEL, ha realizado el análisis de las aclaraciones realizadas por el prestador concluyendo lo siguiente:

1. A través de oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-0973-OF del 05 de septiembre de 2023, se remitió al prestador el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2023-039 del 28 de agosto de 2023, en el mismo oficio de acuerdo a las competencias de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en apego a lo establecido en el Código Orgánico Administrativo, se le otorgó a SETEL un plazo de **10 días hábiles** para absolver las observaciones del informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2023-039; sin embargo **SETEL ha remitido la respuesta 8 meses después del plazo estipulado** por la ARCOTEL.

Se verificó la muestra de contratos de adhesión y se determinó la existencia de contratos sin firmas de responsabilidad, fechas de contrato y sin aceptación por parte del abonado cliente y usuario. Por lo cual, se requiere que SETEL S.A. remita toda la documentación de respaldo que certifique que los abonados de la tabla N°5 aceptaron los contratos de adhesión, dado que se validó que dichos contratos no contienen firmas de aceptación ni fechas de los contratos.

El prestador indicó que, en los documentos adjuntos remitidos al abonado/usuario vía mail constan la notificación con la fecha de contrato y resumen de servicios contratados. En este sentido la ARCOTEL, de acuerdo a la normativa vigente **señala que el prestador tiene la obligación de tener el contrato debidamente suscrito con el abonado/usuario, pues, la firma de contrato es legalmente exigible**, es la constancia de los servicios contratados y en el cuál se aceptan derechos y obligaciones por ambas partes contrayentes; La información remitida por mail es un resumen de los servicios contratados, pero por ningún motivo reemplaza a la firma de las partes en un contrato. (El énfasis y subrayado me pertenece). De otro lado la ARCOTEL verificó que, existen contratos sin información de los planes contratados en los abonados: DIANA CAROLINA JARA PALOMEQUE y MIGUEL NOLBERTO MONTENEGRO, por lo cual, es necesaria toda la documentación de soporte en la cual, se indique cual fue efectivamente el plan contratado por los abonados, hecho que no ha sido desvirtuado por el administrado; aún más cuando el administrado ha comunicado a la ARCOTEL que "(...) no disponemos a más de los respaldos enviados otros documentos adicionales los mismos se perdieron en el incidente de hackeo según denuncia que consta en la carpeta compartida ARCOTEL-CCON-2024-0325-OF.

DIANA CAROLINA JARA PALOMEQUE contrato de julio del 2022
MIGUEL NOLBERTO MONTENEGRO contrato de julio del 2022

En este sentido la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, una vez revisada la denuncia presentada en la Fiscalía General de Estado, indica que, la fecha del incidente es el **20 de junio de 2022**, en los hechos relatados se menciona que, el 20 de junio de 2022 se detectó que no tenían acceso a los servidores; ahora bien, de lo mencionado por SETEL en respuesta a la observación de ARCOTEL, se indica que el contrato de los abonados/usuarios corresponden al mes de julio del 2022, por lo tanto, **la información solicitada por ARCOTEL si debería constar dentro de sus plataformas**. (El énfasis y subrayado me pertenece). De otro lado, LA ARCOTEL también detectó que en los contratos de adhesión se coloque la aceptación de las cláusulas de permanencia mínima, siendo este un tiempo de 36 meses, sin embargo, **SETEL S.A. no especifica en el contrato cual es el valor correspondiente a ese descuento**, conforme lo determina la norma técnica de contratos de adhesión Resolución ARCOTEL-2018-0716 y su modificación realizada con RESOLUCIÓN ARCOTEL-2022-0335. Ante lo expuesto, SETEL S.A., manifestó en su momento que se encuentra en proceso de implementación con plazo máximo de 60 días. En este sentido la ARCOTEL detectó que el prestador no utiliza el contrato de adhesión aprobado e inscrito en la ARCOTEL desde junio de 2023 de acuerdo a la muestra de contratos de adhesión analizados en el IT-CCD-CT-2023-039.

Conforme lo establecido en el artículo 24 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los prestadores deben **"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.**

De lo revisado el informe técnico de control **Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041** de 02 de agosto de 2024 se observa entre otros aspectos que el Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, estaría utilizando un contrato de adhesión que **NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL**, y con ello, inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 12, artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción. (...)"

Respecto al Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-017346-E de 26 de noviembre de 2025, es necesario considera que fue ingresado fuera del término para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable (el cierre de término de prueba ha sido determinado con PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-338 de 25 de noviembre de 2025, notificada al Poseedor del Título Habilitante a través de Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0502-OF de 25 de noviembre de 2025), por tanto los argumentos presentados en el mismo no son objeto de análisis sin que esto afecte el derecho al debido proceso del administrado.

Finalmente, es necesario manifestar que en relación al análisis del cometimiento del hecho reportado, que da inicio al presente proceso, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2712-M de 22 de octubre de 2025, remite el ANEXO 1, en cumplimiento de las disposiciones dictadas mediante la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236 de 15 de octubre de 2025, concluye lo siguiente:

"(...)"

COMETIMIENTO DEL HECHO			
#	Ítem	Respuesta (Si/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 confirma el hecho a través del trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009266-E de 07 de julio de 2025 y respectivos anexos.

"(...)"

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. (...)"

4.2. 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 Poseedor de Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Telefonía Fija, Servicios de Telecomunicaciones **SETEL S.A.**, para contradecir la prueba aportada por la Administración Pública:

- 4.2.1. Con Mediante **PROVIDENCIA DE CIERRE DEL TERMINO DE PRUEBA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-338** de 25 de noviembre de 2025, en lo principal se dispuso: **"PRIMERO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable que la información requerida en el literal b) de la disposición TERCERA de la **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-236** de 15 de octubre de 2025, no ha sido recibida hasta la fecha de cierre

del término de prueba del presente proceso (**21 de noviembre de 2025**, tomando en consideración la ampliación dispuesta con **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-326** de 18 de noviembre de 2025), por tanto se dispone tomar en consideración, para el presente proceso, la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SETEL S.A.**, contenida en el **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M** de 05 de noviembre de 2025, la cual ha sido remitida por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, en atención a la **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2025-282** de 24 de octubre de 2025, emitida dentro de la sustanciación del proceso iniciado mediante Acto de Inicio No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-006**, en contra del mismo Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet. **SEGUNDO:** Póngase en conocimiento del Presunto Responsable las actuaciones dentro de la instrucción del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007**, las cuales corresponden a:

Memorando Nro. **ARCOTEL-CCON-2025-2712-M** de 22 de octubre de 2025

Memorando Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-3807-M** de 30 de octubre de 2025

Memorando Nro. **ARCOTEL-CTDG-2025-6371-M** de 05 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 Pública²; siendo por tanto, obligación de la suscrita considerar la existencia de dichas pruebas de cargo ordenadas en el expediente administrativo para sustentar su decisión³; que llevan a la convicción de que, la infracción imputada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007**, de 13 de junio de 2025, existe, pues se ha configurado el hecho como tal, sustentado en una norma previamente dictada por autoridad competente⁴.

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

² 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.”

³ 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”.

⁴ 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.”

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-2025-057, de 16 de diciembre de 2025. –

Como quedó expuesto en el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-057, de 16 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:

“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, ninguna circunstancia agravante del artículo 131 de la citada norma; se determina que el valor de la multa a imponerse correspondería a: **DOCE MIL CIENTO CUARENTA CON 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 12.140,82)**. (…)*

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-2025-007 de 13 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 utilizar un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL, conducta que contraviene expresamente lo dispuesto en el artículo 22 numeral 12 y artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, el artículo 16 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.*

Que, al constituirse una inobservancia al artículo 22 numeral 12 y artículo 24 numerales 3 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, el artículo 16 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; 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.- 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 judice, 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 No. FI-CZO2-D-2025-057, de 16 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-2025-3807-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 24 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-2025-007 de 13 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-2025-2712-M de 22 de octubre 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	El PR no admite la infracción en el trámite que es de conocimiento de esta Dirección Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-009266-E de 07 de julio de 2025 y respectivos anexos.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios.
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los

			contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios
--	--	--	---

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-2025-2712-M de 22 de octubre 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
	¿El PR ha subsanado integralmente, de forma voluntaria, el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios

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-2025-2712-M de 22 de octubre 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 aplica	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la

			Dirección Técnica de Control de Servicios
--	--	--	--

Al respecto es necesario considerar que en el presente caso, en el expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador en análisis, no existe evidencia de la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado por el cometimiento de la infracción, circunstancia por la cual 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-2025-2712-M de 22 de octubre 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 aplica	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios

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-2025-2712-M de 22 de octubre 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?	No aplica	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios
---	--	-----------	--

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.**

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2712-M de 22 de octubre 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 aplica	El análisis sobre el cumplimiento de la entrega o presentación y aceptación/inscripción de los contratos de adhesión, así como la revisión de sus cláusulas, anexos y demás documentos relacionados, no es competencia de la Dirección Técnica de Control de Servicios

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, ninguna circunstancia agravante del artículo 131 de la citada norma; lo cual deberá ser considerado al momento de determinar la sanción correspondiente.

(...).”

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.**, estaría utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL, estaría inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 12, artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de

Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción; 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-2025-057, de 16 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, (“...*estaría utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL, estaría inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 12, artículo 24 numeral 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, artículos 50, 52 y 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 16 del Reglamento para la prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción...*”), el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-007** de 13 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.**, estaría utilizando un contrato de adhesión que NO ESTA AUTORIZADO/INSCRITO POR LA ARCOTEL, no haber cumplido normas del derecho positivo que regulan el sector estratégico de telecomunicaciones.

Artículo 3. – IMPONER al Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791847652001, la multa de **DOCE MIL CIENTO CUARENTA CON 82/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 12.140,82)** de conformidad con lo establecido en el artículo 121, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: “(…)1. **Infracciones de primera clase.** - La multa será de entre el 0,001% al 0,03% del monto de referencia. (...)”; lo que, considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 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, 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@tvcable.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. 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 18 de diciembre de 2025.

NORMINHA
DECIREE GARCIA
VELASQUEZ

Firmado digitalmente por NORMINHA
DECIREE GARCIA VELASQUEZ
Nombre de reconocimiento (DN):
c=EC, l=QUITO,
serialNumber=1310063340,
cn=NORMINHA DECIREE GARCIA
VELASQUEZ
Fecha: 2025.12.19 12:21:46 -05'00'

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

Elaborado por:

PATRICIA
ALEJANDRA
CHAVEZ
MONTENEGRO

Firmado digitalmente por PATRICIA
ALEJANDRA CHAVEZ MONTENEGRO
Nombre de reconocimiento (DN):
cn=PATRICIA ALEJANDRA CHAVEZ
MONTENEGRO,
serialNumber=1711226819-1011251
71616, o=ENTIDAD DE
CERTIFICACION DE INFORMACION,
s=SECURITY DATA S.A. Z, c=EC,
fecha: 2025.12.18 17:11:32 -05'00'

Abg. Alejandra Chávez
Analista Jurídica
Coordinación Zonal 2
ARCOTEL