

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2026-001
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-2025-0015** de 12 de noviembre de 2025, precedido por la “ACTUACION PREVIA No. AP-CZO2-2024-26”, en base a lo siguiente:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. –

1.1.El Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., tiene como representante legal al señor Washington Francisco Balarezo Pozo, y la información es la siguiente:

SERVICIO CONTROLADO:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN/REGISTRO DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO
POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE:	MEGADATOS S.A.
NÚMERO DE RUC:	1791287541001
REPRESENTANTE LEGAL:	BALAREZO POZO WASHINGTON FRANCISCO
DIRECCIÓN:	NUÑEZ DE VELA E3-13 Y ATAHUALPA
CIUDAD:	QUITO
PROVINCIA:	PICHINCHA
CORREO ELECTRÓNICO:	fbalarezo@netlife.net.ec ppaz@netlife.net.ec legalizacionesmd@netlife.net.ec respinosa@netlife.net.ec a.mosquera7@gmail.com

* Fuente: *Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 06 de marzo de 2026 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>*

1.2. Título Habilitante. –

TOMO – FOJA:	143-14363
TÍTULO HABILITANTE:	TÍTULO HABILITANTE DE RENOVACIÓN DEL REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN/REGISTRO DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.
SERVICIO:	Acceso a Internet
FECHA DE REGISTRO:	14/08/2020
FECHA DE VIGENCIA:	02/04/2035
ESTADO:	Vigente

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN. –

2.1. Fundamento de hecho. –

2.1.1. Peticiones Razonadas e Informes Técnicos. –

Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-2202-M de 16 de septiembre 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 la Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0341 y comunica lo siguiente:

“(...) expongo que adjunto se remite el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047 del 10 de septiembre 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, MEGADATOS S.A. realiza cobros incorrectos por incumplimiento de las cláusulas de permanencia mínima. (...)”.

En **Informe Técnico de Control Nro. IT-CCDS-2024-0047** de 10 de septiembre de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se concluye:

“6. CONCLUSIONES

(...)

De lo analizado en la sección 5.2 VALORES POR CONCEPTO DE INCUMPLIMIENTO EN EL TIEMPO DE PERMANENCIA MÍNIMA POR PARTE DEL ABONADO/USUARIO, se observa que, el prestador NO ha facturado los valores prorrateados de acuerdo al tiempo de permanencia mínima; considerando lo establecido en el artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022; se observan 3 casos de la muestra tomada aleatoriamente, adicionalmente, este organismo de control solicitó al prestador realizar un barrido a nivel de base de datos de sus sistemas, para identificar casos en donde se estarían realizando cobros mal calculados de los cuales se obtuvo lo siguiente:

Se ha detectado 3692 casos en los que se realizaron cobros incorrectos por incumplimiento de permanencia mínima. (...)”.

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

Luego del trámite correspondiente, el 16 de mayo de 2025, se dictó el “**INFORME FINAL DE ACTUACIÓN PREVIA**”, identificado con el número IAP-CZO2-2025-028 el cual concluyó:

*“(...) Una vez finalizada la Actuación Previa No. AP-CZO2-2024-026 de 21 de noviembre de 2024, en contra del Prestador del Servicio de Acceso al Internet MEGADATOS S.A., se considera que, **SI ES CONVENIENTE dictar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador** en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL. (...)”.*

2.1.3. Acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador. –

El 12 de noviembre de 2025, se dictó el “**ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-015 EN CONTRA DEL POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE DE REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y**

CONCESIÓN/REGISTRO DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO MEGADATOS S.A.”, identificado con el número ARCOTEL-CZO2-AI-2025-0015, notificado a este Prestador, mediante **Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0462-OF** de 12 de noviembre de 2025.

En este acto de inicio, se estableció, en el numeral 6, titulado “EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR”, lo siguiente:

*“(…) En orden a los antecedentes y fundamentos de derecho precedentes, se concluye que el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico **MEGADATOS S.A.** ha realizado cobros relacionados con beneficios de permanencia mínima, cuyo cálculo incumple lo especificado en el artículo 4 numeral 23 de la **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES**, inobservando el Artículo 24, numeral 3 de la **Ley Orgánica de Telecomunicaciones**.”*

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 comuniquen 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. La NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, reformada y aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022, dispone:

2.2.6.1. “Artículo 4.- CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS.

(...)

23. Equipos arrendados o vendidos al abonado/cliente.-

(...)

Si como parte de las condiciones de permanencia mínima se incluyó la exoneración del pago de instalación, si el abonado cliente da por terminado anticipadamente el contrato, el prestador únicamente podrá exigir el pago proporcional del valor de la instalación de acuerdo al tiempo de permanencia del abonado-suscriptor/cliente. (...) [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

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-2026-001, de 11 de febrero de 2026, 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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS 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-2025-017249-E** de 25 de noviembre de 2025, el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A. da contestación al citado Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador dentro del término señalado.

3.2.2. Mediante **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002** de 09 de enero de 2026, 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 periodo 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, lo siguiente: a.1) Si el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico MEGADATOS 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 Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.” a.2) La fecha de emisión, registro, ingreso y conocimiento institucional tanto del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047 como de la Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0341, informadas al Director Técnico Zonal 2 a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-2202-M de 16 de septiembre de 2024. a.3) La fecha de emisión, registro y recepción del Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-2202-M de 16 de septiembre de 2024. b) Incorpórese al expediente del presente procedimiento los siguientes documentos:**

- Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0047 de 10 de septiembre de 2024.
- Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0341 de 11 de septiembre de 2024.
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-2202-M de 16 de septiembre de 2024.
- Actuación Previa Nro. AP-CZ02-2024-026 de 21 de noviembre de 2024;
- Informe de Conclusión de Actuación Previa Nro. IAP-CZ02-2024-088 de 27 de noviembre de 2024
- Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2024-0367-OF de 28 de noviembre de 2024

- Oficio MD-2024-171 de 13 de diciembre de 2024, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-018515-E de la misma fecha.
- Oficio MD-2024-183 de 20 de diciembre de 2024, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-018878-E de la misma fecha.
- Acta de Audiencia de 23 de enero de 2025
- Oficio MD-2025-041 de 01 de abril de 2025, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-004672-E de la misma fecha.
- Oficio MD-2025-064 de 12 de mayo de 2025, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-006653-E de 13 de mayo de 2025.
- Informe Final de Actuación Previa Nro. IAP-CZ02-2025-028 de 16 de mayo de 2025.
- Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2024-0141-OF de 16 de mayo de 2025
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-007757-E de 03 de junio de 2025.
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-0014646-E de 15 de octubre de 2025.
- Memorando No. ARCOTEL-CCON-2025-2706-M de 20 de octubre de 2025.
- Acta de Audiencia de 21 de octubre de 2025
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-015206-E de 21 de octubre de 2025, junto con las pruebas debidamente anunciadas en el escrito.
- Memorando No. ARCOTEL-CCON-2025-2757-M de 23 de octubre de 2025.
- Memorando No. ARCOTEL-CRDM-2025-0234-M de 30 de octubre de 2025.

c) 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/Registro de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **MEGADATOS S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791287541001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet. d) 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 Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047 de 10 de septiembre de 2024, habría una afectación al mercado. e) 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 siete (7) días**, COMPLETE y REMITA a la Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el (Anexo 1) adjunto a la presente providencia. f) 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-CZO2-2026-0003-OF** de 09 de enero de 2026.

- 3.2.3. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0027-M** de 09 de enero de 2026 se notificó la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026, 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.

- 3.2.4.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M** de 16 de enero de 2026 la Coordinación Técnica de Control da cumplimiento a la disposición TERCERA, literal e) de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026 (incluye el documento denominado anexo1-_arcotel-czo2-pr-2026-002.pdf).
- 3.2.5.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0035-M** de 13 de enero de 2026 la Coordinación Técnica de Regulación da cumplimiento a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026 señalando textualmente lo siguiente: “(...) se observa en el informe Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047, que no contiene información relevante, para un análisis de afectación de mercado, como:
- Afectación al servicio.
 - Afectación económica a los clientes/usuarios.

Por lo antes expuesto, y, en razón de que, el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047 no presenta información relevante, no es posible para la Coordinación Técnica de Regulación a través de la CRDM elaborar el informe de análisis de afectación al mercado(...).”

- 3.2.6.** Adicionalmente, **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0087-M** de 13 de enero de 2026, 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 12 de enero de 2026, se informa que el Prestador MEGADATOS 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-2025-015 de 12 de noviembre de 2025.” [Lo subrayado fuera del texto original]
- 3.2.7.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0229-M** de 21 de enero de 2026, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, comunica que: “La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada en el aplicativo denominado “Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio”; en cumplimiento a la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-0936.

Certificación Nro: 0936-ARCOTEL-FOCTDG-3779

Fecha: 2025-05-28

Servicio: Acceso a Internet

Año: 2024

Valor del servicio: \$146.786.285,02”

- 3.2.8.** Mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-007 de 23 de enero de 2026, se dispuso en lo principal, lo siguiente: “**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-2025-015**, las cuales corresponden a:
- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0035-M de 13 de enero de 2026
 - Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0087-M de 13 de enero de 2026
 - Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0107-M de 15 de enero de 2026
 - Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M de 16 de enero de 2026
 - Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0229-M de 21 de enero de 2026.(...)”

- 3.2.9.** Mediante **PROVIDENCIA DE CIERRE DEL TERMINO DE PRUEBA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-015** de 09 de febrero de 2026, en lo principal se dispuso: “**PRIMERO:** Por haber transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable y transcurrido en su integridad el término señalado en la **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002** de 09 de enero de 2026, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo. **SEGUNDO.-** El acto administrativo mediante el cual se resolverá el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, deberá ser expedido y notificado en el plazo máximo de un mes, contado a partir de finalizado el término de la prueba, con fundamento en el artículo 203 del Código Orgánico Administrativo (COA); previo a lo cual, se emitirá el **DICTAMEN** establecido en el artículo 257 del citado Código, el mismo que será remitido a la **FUNCIÓN SANCIONADORA**, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del Procedimiento Administrativo. (...)”.
- 3.2.10.** Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0129-M de 06 de febrero de 2026, se informa la emisión del **Informe Jurídico Nro. IJ-CZO2-2026-001** de 06 de febrero de 2026, emitido en atención a la disposición TERCERA, literal F) de la **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002** de 09 de enero de 2026.

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

- 4.1.1.** El Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-015** de 12 de noviembre de 2025, con oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-017249-E** de 25 de noviembre 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 ibidem 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-2026-0001 de 11 de febrero de 2026, se realiza el siguiente análisis:

“(…) Del análisis del procedimiento administrativo sancionador, la actuación de la ARCOTEL se origina en el ejercicio legítimo de sus competencias de control a iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

En este contexto, el Informe Técnico de Control, la petición razonada, así como las Actuaciones Previas realizadas constituyen hechos debidamente motivados, que evidencian que el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A. ha realizado cobros relacionados con beneficios de permanencia mínima, en un número significativo de casos (3692) en los que se habrían efectuado cobros incorrectos, en aparente inobservancia de artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES.

No obstante, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-003 se evidencio una incorrecta adecuación de la norma, al atribuir los hechos a disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sin una correspondencia clara, precisa y directa entre la conducta descrita y el tipo infractor aplicable. Esta imprecisión afectaba el principio de tipicidad, comprometía la seguridad jurídica y el pleno ejercicio del derecho a la defensa del presunto responsable.

En consecuencia, la valoración efectuada y posteriormente recogida en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2025-0030, respecto de archivar el acto de inicio inicial se alinea con los principios del debido proceso y motivación de los actos administrativos; por cuanto, el incumplimiento específico del artículo 4, numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, relacionada con el cálculo incorrecto de cobros por permanencia mínima, se encuentra una correspondencia con la infracción administrativa de Primera Clase prevista en el artículo 117, inciso b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en relación con la obligación establecida en el artículo 24, numeral 3 del mismo cuerpo legal.

Por lo tanto, la emisión de un nuevo Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-015, conforme a lo dispuesto en el artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, constituye una acción procedente, que como antecedente se tiene la reproducción íntegra de las actuaciones previas, que conlleva a la formulación clara del tipo infractor aplicable; es decir, el Dictamen dispuso se reproduzca las actuaciones que contienen los hechos susceptibles de motivar la iniciación del procedimiento administrativo, que permita al presunto responsable conocer con precisión el alcance del incumplimiento. De esta manera, el procedimiento administrativo sancionador se direcciona dentro de los parámetros del debido proceso, reforzando la seguridad jurídica y la validez de las actuaciones posteriores que se integren al mismo por la Función Instructora.

En lo que corresponde a la etapa de apertura del término para evacuación de prueba, la Función Instructora actuó en apego a lo dispuesto en el artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, al disponer expresamente la incorporación al expediente de todas las actuaciones realizadas con anterioridad al nuevo acto de inicio. Mediante la providencia de apertura Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026, se integraron de forma ordenada y detallada los informes técnicos, actuaciones previas, oficios, memorandos, actas de audiencia y demás documentos relevantes, garantizando que el nuevo procedimiento cuente con la totalidad de antecedentes necesarios para su correcta sustanciación.

Esta incorporación posterior al acto de inicio no solo responde a una secuencia lógica del procedimiento administrativo sancionador, sino que lo materializa al reproducir íntegramente las actuaciones efectuadas en el procedimiento precedente. Por lo tanto se preservó la validez y utilidad de los actos previamente emitidos, evitando su reiteración innecesaria y asegurando la continuidad material del trámite, sin alterar el objeto del nuevo acto de inicio ni los derechos del presunto responsable.

Dentro de los términos y plazos correspondientes, mediante oficio No. MD-2025-AI-001, de fecha 25 de noviembre de 2025 (ingreso realizado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-017249-E de la misma fecha), con "Asunto: Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0015", comparece el Dr. WASHINGTON FRANCISCO BALAREZO POZO, en calidad de Gerente General y representante legal de MEGADATOS S.A., con su abogado defensor Álvaro Mosquera Rodríguez; dando contestación al citado Acto, que en su petición concreta solicita:

“VI. PETICIÓN CONCRETA *Por todos los argumentos expuestos, y en atención al mérito favorable derivado de las normas y disposiciones constitucionales y legales citadas - analizadas con absoluta objetividad, rigor jurídico y precisión técnica-, solicito a Usted se disponga el ARCHIVO DEFINITIVO del PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025- 0015, por pérdida de competencia temporal de la Administración, por haberse verificado la prescripción y caducidad de la potestad sancionadora, por la omisión de reproducir íntegramente las actuaciones del procedimiento anterior conforme al artículo 258 del COA, y por inexistencia de la infracción imputada al tratarse de un error humano involuntario plenamente corregido y sin afectación alguna para los abonados.”.*

Al respecto:

a) **Pérdida de competencia temporal de la Administración, por haberse verificado la prescripción de la potestad sancionadora:**

Respecto de la petición de aplicación de la prescripción de la potestad sancionadora, prevista en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada el 13 de junio de 2025, corresponde señalar que se pretende extender sus efectos a hechos y actuaciones producidas bajo un régimen jurídico anterior, lo cual contraviene los principios de legalidad y seguridad jurídica, al no existir disposición legal expresa que autorice su aplicación retroactiva.

Sobre este punto, resulta pertinente citar el criterio vinculante emitido por la Procuraduría General del Estado, contenido en el Oficio Nro. 00597 de 12 de septiembre de 2018, mediante el cual se señaló que correspondía a la Asamblea Nacional armonizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, a fin de superar las discordancias existentes entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que clasifica infracciones en primera, segunda y tercera clase, y el régimen general previsto en el COA. En este contexto, la incorporación del artículo 116.1 a la LOT constituye el resultado de dicho proceso de armonización normativa, sin que pueda otorgársele efectos retroactivos.

Adicionalmente, debe considerarse que, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, se emitió un nuevo acto de inicio en aplicación del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, como consecuencia de la modificación de los hechos inicialmente determinados. Este nuevo acto de inicio no habilita la aplicación retroactiva de la prescripción, ni reabre el análisis sobre una figura jurídica inaplicable al momento de ocurrencia de los hechos, sino que constituye una actuación procedimental interna destinada a garantizar el derecho a la defensa del presunto responsable.

En este sentido, se considera que no es procedente declarar la prescripción de la potestad sancionadora; y, considerando que la reforma introducida en 2025 no tiene efectos hacia el pasado, se rechaza la pretensión de declarar la prescripción, manteniéndose ileso la potestad sancionadora de la Administración en el marco del presente procedimiento.

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

b) Pérdida de competencia temporal de la Administración, por haberse verificado la caducidad de la potestad sancionadora:

En relación a la petición de caducidad de la potestad sancionadora y por consiguiente el archivo del expediente administrativo; debo recalcar que el artículo 179 del Código Orgánico Administrativo establece un límite temporal al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración; por cuanto, una vez ordenadas las actuaciones previas, la decisión de inicio del procedimiento administrativo debe ser notificada a la persona interesada dentro del plazo máximo de seis meses. Este término no constituye una mera formalidad, sino una garantía sustancial a favor del administrado, orientada a evitar que la incertidumbre y la carga que implica una posible sanción se prolonguen indefinidamente.

*En este contexto, se debe considerar que, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, **se emitió un nuevo acto de inicio en aplicación del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo**, como consecuencia de la modificación de los hechos inicialmente determinados, razón por la cual no es procedente invocar se configure la caducidad determinada en el artículo 179 del mismo cuerpo legal.*

*Con la emisión del **nuevo acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador** como consecuencia de la **modificación de los hechos, su calificación, la sanción o la responsabilidad, la caducidad de la potestad sancionadora debe analizarse respecto de este nuevo procedimiento; es decir el ejercicio de la potestad sancionadora se mantiene.***

*La norma es expresa al disponer que, al modificarse la determinación inicial, el instructor debe expedir **nuevo acto de inicio**; disponer la **reproducción íntegra de las actuaciones**; y, **ordenar el archivo del procedimiento anterior.***

*Esto implica que el procedimiento original queda inexistente y el nuevo acto de inicio da lugar a **un procedimiento sancionador distinto**, aunque se apoye en actuaciones previamente reproducidas para la emisión del acto de inicio y/o incorporadas en la fase de instrucción.*

c) Omisión de reproducir íntegramente las actuaciones del procedimiento anterior conforme al artículo 258 del COA:

El artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, regula un supuesto excepcional en el que, como resultado de la instrucción, se modifica la determinación inicial de los hechos, su calificación, de las sanciones imponibles o de las responsabilidades susceptibles de sanción. En este contexto, la norma asigna a la Función Instructora tres obligaciones:

- 1. Expedir un nuevo acto de inicio.*
- 2. Ordenar la reproducción íntegra de las actuaciones efectuadas.*
- 3. Disponer el archivo del procedimiento anterior.*

El Dictamen (No. FI-CZO2-D-2025-0030) de archivo dejó constancia expresa de la decisión de iniciar un nuevo procedimiento y de reproducir íntegramente las actuaciones previas, incluido el informe técnico de control y la petición razonada, cumpliéndose así el mandato normativo en su dimensión sustantiva.

La posición de la defensa, al sostener que estas tres actuaciones son inseparables y constituyen requisitos esenciales de validez del nuevo acto de inicio, responde a una interpretación estrictamente literal del artículo 258 del COA. No obstante, de la lectura ordenada de la norma, en concordancia con la estructura del procedimiento administrativo sancionador prevista en el propio COA, permite advertir que el nuevo acto de inicio tiene como finalidad principal delimitar nuevamente el objeto del procedimiento y garantizar que el administrado conozca con claridad los hechos imputados y la calificación, habilitando el ejercicio del derecho a la defensa.

La reproducción íntegra de las actuaciones, por su parte, no configura el contenido esencial del acto de inicio, sino que constituye una actuación procedimental destinada a preservar y trasladar al nuevo expediente todo lo válidamente actuado en el procedimiento que se archiva; siempre que la orden de reproducción haya sido adoptada y ejecutada antes de que dichas actuaciones produzcan efectos dentro del nuevo procedimiento.

En ese sentido, se verifica que el dictamen realiza una incorporación material de dichas actuaciones válidas para el inicio del nuevo acto, y posteriormente, mediante providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026, lo que corresponde al ya iniciado acto; lo cual no implica incumplimiento del artículo 258 del COA.

Desde la perspectiva constitucional, esta interpretación es coherente con el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, que exige la observancia del debido proceso y la garantía efectiva del derecho a la defensa, así como con los principios de eficacia, economía procesal y conservación de los actos administrativos. Por lo tanto no se evidencia afectación alguna a estos derechos cuando el administrado ha tenido acceso al expediente completo, ha conocido las actuaciones reproducidas y ha podido controvertirlas oportunamente.

Como conclusión, el cumplimiento del artículo 258 del COA no exige que la reproducción íntegra de las actuaciones se materialice de forma simultánea al nuevo acto de inicio para que este sea válido. Basta con que la Administración haya dispuesto expresamente dicha reproducción y la haya incorporado efectivamente al expediente en una fase procedimental posterior, sin generar indefensión. Los argumentos de la defensa, al elevar esta exigencia a la categoría de requisito esencial de validez, desconoce la finalidad de la norma y sobredimensiona una formalidad procedimental que, en el caso concreto, no ha menoscabado las garantías constitucionales del administrado.

d) Sobre la inexistencia de la infracción imputada al tratarse de un error humano involuntario plenamente corregido y sin afectación alguna para los abonados.”.

Del análisis de los argumentos presentados por MEGADATOS S.A., se observa que el propio prestador reconoce que existieron cobros relacionados con la permanencia mínima cuyo cálculo no se ajustó a lo dispuesto en la normativa aplicable, calificando estos hechos como un error humano involuntario que fue corregido posteriormente mediante la devolución de valores e intereses.

El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador identifica de forma clara y precisa la conducta atribuida a MEGADATOS S.A., señalando que se realizaron cobros por beneficios de permanencia mínima sin respetar el cálculo proporcional previsto en el artículo

4, numeral 23, de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, en inobservancia del artículo 24, numeral 3, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; es decir la imputación no se basa en normas generales, sino en una disposición específica que establece de manera expresa cómo debe realizarse dicho cobro, lo que permite al prestador conocer con claridad la obligación incumplida.

Por su parte, el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0047, de 10 de septiembre de 2024, determinó la existencia de 3692 casos en los que se efectuaron cobros incorrectos por incumplimiento de permanencia mínima. Esta información confirma que el incumplimiento fue real y verificable, y que no se trató de un hecho aislado o inexistente, como sostiene la defensa. La aceptación del error por parte del prestador, lejos de desvirtuar el informe técnico, ratifica la ocurrencia de los hechos descritos en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

En este sentido, no se vulneran los principios de tipicidad ni de seguridad jurídica, ya que la conducta imputada se encuentra claramente prevista en la normativa vigente y su aplicación resulta previsible. Así también, el hecho de que el prestador haya corregido la conducta o el error humano, como lo denomina, no extingue la infracción ya cometida, sino que podrá ser valorado únicamente como una posible circunstancia atenuante, conforme al artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mas no como una causa que excluya su responsabilidad.

Por lo tanto, la Administración se encuentra obligada a continuar con el ejercicio de la potestad sancionadora frente al incumplimiento constatado, sin perjuicio de considerar dicha corrección al momento de determinar la sanción correspondiente. Es así que mediante providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026, se incorporó las actuaciones que corresponden al expediente, con el objeto de ser analizadas dentro del procedimiento y valorarlas en relación a los artículos 130 y 131 de 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 del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., para contradecir la prueba aportada por la Administración Pública:

4.2.1. Mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-007 de 23 de enero de 2026, se dispuso en lo principal, lo siguiente: “**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-2025-015**, las cuales corresponden a:

- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0035-M de 13 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0087-M de 13 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0107-M de 15 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M de 16 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0229-M de 21 de enero de 2026. (...).”

4.2.2. Mediante **PROVIDENCIA DE CIERRE DEL TERMINO DE PRUEBA Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-015** de 09 de febrero de 2026, en lo principal se dispuso:

“**PRIMERO:** Por haber transcurrido el tiempo para recibir las alegaciones por parte del Presunto Responsable y transcurrido en su integridad el término señalado en la **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS**

Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002 de 09 de enero de 2026, agréguese al expediente y téngase en consideración los documentos evacuados durante el mismo.

SEGUNDO.- El acto administrativo mediante el cual se resolverá el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, deberá ser expedido y notificado en el plazo máximo de un mes, contado a partir de finalizado el término de la prueba, con fundamento en el artículo 203 del Código Orgánico Administrativo (COA); previo a lo cual, se emitirá el DICTAMEN establecido en el artículo 257 del citado Código, el mismo que será remitido a la FUNCIÓN SANCIONADORA, junto con el expediente que contiene todos los documentos, alegaciones e informes que obran de la sustanciación del Procedimiento Administrativo.(...)”.

Por lo expuesto, del análisis realizado se llegó a la conclusión unívoca del posible cometimiento de una infracción administrativa, en ese sentido esta Autoridad, de las pruebas de cargo que obran del expediente, que se valoran como pertinentes al caso, útiles para resolver la situación jurídica del administrado, y conducentes a determinar la verdad procesal administrativa; pues cumplen la finalidad de acreditar los hechos alegados por la Administración Pública¹; siendo por tanto, obligación de la suscrita considerar la existencia de dichas pruebas de cargo ordenadas en el expediente administrativo para sustentar su decisión²; que llevan a la convicción de que, la infracción imputada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-0015, de 12 de noviembre de 2025, existe, pues se ha configurado el hecho como tal, sustentado en una norma previamente dictada por autoridad competente³.

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

5.1. Análisis del expediente administrativo. –

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

5.2. Conclusión, pronunciamiento o recomendación del Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2025-001, de 11 de febrero de 2026. –

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

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

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

Como quedó expuesto en el Dictamen Nro. FI-CZO2-D-2026-001, de 11 de febrero de 2026, 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-2026-0229-M de 21 de enero de 2026, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, señala que lo siguiente:

“La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada en el aplicativo denominado “Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio”; en cumplimiento a la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-0936.

Certificación Nro: 0936-ARCOTEL-FOCTDG-3779

Fecha: 2025-05-28

Servicio: Acceso a Internet

Año: 2024

Valor del servicio: \$ 146.786.285,02 (...)

En consecuencia, tomando en cuenta lo especificado en el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que la disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa, corresponde a una infracción de PRIMERA CLASE; y, que se ha determinado la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante establecida en el numeral 2 del artículo 131 de la citada norma; se determina que el valor de la multa a imponerse correspondería a: **VEINTE Y CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTE Y CINCO CON 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 24.525,54).**

(...)

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-2025-015 de 12 de noviembre 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/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico **MEGADATOS S.A.**, consistente en realizar cobros relacionados con beneficios de permanencia mínima, cuyo cálculo incumple lo especificado en el artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, inobservando de esta manera el Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Que, al constituirse una inobservancia al artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES y por consiguiente del Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de

Telecomunicaciones; 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.”.

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.quiasjuridicas.wolterskluwer.es.- Sentido con el cual se recoge el principio de proporcionalidad en la Constitución de la República en el Art. 76 numeral 6.- En la especie, el Tribunal constata que en el acápite Análisis, numeral 3.4 de la Resolución sancionatoria No. ARCOTEL 2016-051, se indica: ‘Para establecer la multa económica a imponer, se debe tomar en cuenta el contenido del memorando No. ARCOTEL-EQR-2016-0057-M de 10 de marzo de 2016, en el que se informa a la Coordinación Zonal 2 que la declaración del impuesto a la renta de la empresa OTECEL S.A. correspondiente al ejercicio económico 2014 para el servicio Móvil Avanzado (SMA), asciende a la cantidad de USD 631.048.996,34 (SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON 34/100), adicionalmente en el presente caso, existe una circunstancia atenuante y ninguna agravante, por lo que se toma en cuenta la medida entre la mínima y máxima sanción económica, que corresponde a una sanción de segunda clase y se descuenta el 25% por la atenuante mencionada, con lo que se obtiene que el valor de la multa alcanza la suma de 287.916,09 USD (DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES, CON NUEVE CENTAVOS).’ Además en el Art. 3 de la misma resolución sancionatoria, se dice: Imponer a la empresa Operadora OTECEL S.A.... la sanción económica prevista en el art. 121 como de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio, concretamente del Servicio Móvil Avanzado; esto es, DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES CON NUEVE CENTAVOS ... que corresponde al 0,045625% del monto de referencia, valor

que deberá sea cancelado en la Unidad Financiera Administrativa...'. De lo verificado, ARCOTEL cumple con especificar los parámetros establecidos para el cálculo de la multa, y es más aplicando el principio constitucional de proporcionalidad para imponer la sanción, este caso, la multa, ha considerado la única atenuante cotejada, al amparo de lo dispuesto en el Art. 130 de la LOP, antes referido, y empleando el monto de referencia dispuesto en el Art. 121 de la ley referida, establece la multa en el 0,045625% del monto de referencia, porcentaje al que llegó, luego de ponderar entre los extremos de los rangos legales para la sanción, para luego descontar el 25% por la atenuante, obteniendo una multa que no supera al máximo porcentaje legal, esto es, al 0.07%, de lo que el Tribunal estima que se ha establecido una justa proporcionalidad entre la sanción con las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en la falta, observándose de este modo el numeral 6 del Art. 76 de la Norma Suprema, que integra al principio de proporcionalidad como parte del derecho al debido proceso.- Consecuentemente, en el caso sub iudice, tanto el Coordinador Zonal 2 de ARCOTEL al establecer la sanción en la resolución No. ARCOTEL 2016-051 cuanto la Directora Ejecutiva de ARCOTEL al ratificar dicha sanción cuando niega el recurso de apelación, en calidad de autoridades competentes han realizado una cuidadosa tipificación de las conductas ilícita y la medición razonable de sus consecuencias a través de una valoración adecuada de los reacciones punitivas frente a los bienes jurídicos afectados y las lesiones causadas.” (Lo subrayado fuera del texto original)

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

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

Conforme al Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-001, de 11 de febrero de 2026, 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-2026-0087-M de 13 de enero de 2026, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, se manifiesta:

“(…) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 12 de enero de 2026, se informa que el Prestador MEGADATOS 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-2025-015 de 12 de noviembre 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.”

Dentro de los términos y plazos correspondientes, mediante oficio No. MD-2025-AI-001, de fecha 25 de noviembre de 2025 (ingreso realizado mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-017249-E de la misma fecha), comparece el Dr. WASHINGTON FRANCISCO BALAREZO POZO, en calidad de Gerente General y representante legal de MEGADATOS S.A., con su abogado defensor Álvaro Mosquera Rodríguez; dando contestación al citado Acto, que en su petición y parte pertinente señala: “...inexistencia de la infracción imputada al tratarse de un error humano involuntario plenamente corregido y sin afectación alguna para los abonados.”, por consiguiente, se colige que el Poseedor del Título Habilitante, no cumple con las dos condiciones que establece el presente numeral (Art. 130, núm. 2, LOT); es decir, no admite la infracción y no se puede hablar de la presentación de un “Plan de Subsanación”.

Por otro lado, a través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, 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 (Sí/No)	JUSTIFICACIÓN
2	¿El PR ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio?	NO	En los documentos analizados (ARCOTEL-DEDA-2025-007757-E del 03 de junio de 2025) El prestador no admite la infracción.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	El PR no menciona en ningún documento la presentación de un “PLAN DE SUBSANACIÓN”.
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	Conforme a la documentación revisada, no consta la presentación del plan de subsanación; por ende, no hay materia sobre la cual emitir autorización.

“(…)

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-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la subsanación integral señala lo siguiente:

“(…)

SUBSANACIÓN INTEGRAL			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
5	¿El PR ha subsanado integralmente, de forma voluntaria, el hecho determinado en el informe técnico base?	SI	<p>El PR ha implementado voluntariamente, las acciones para corregir y reintegrar los valores a los 3.692 abonados/usuarios que se detectaron en el informe técnico base, respecto de los valores incorrectamente cobrados a los abonados/usuarios; según lo analizado se generaron las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Generación de Notas de Crédito (NC) • Notificación a los abonados/clientes sobre la NC y el respectivo proceso de devolución. • Gestión de devolución • Ha realizado el cálculo de los valores a devolver, considerando los intereses correspondientes <p>Por otro lado, se debe considerar que, se debe revisar la afectación al universo total de abonados/usuarios, realizando un barrido en la plataforma del prestador.</p> <p>Sin embargo, con respecto a los “abonados NO contactables”, se recomienda analizar si, el marco regulatorio vigente permite acoger o no la propuesta de MEGADATOS, respecto de que esos valores sean entregados de manera acumulable a la ARCOTEL. Dicho análisis no corresponde a la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.</p>

“(…)”

Al respecto, si bien en el referido documento, se señala que SI ha subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción, se evidencia que tal conclusión no resulta plenamente consistente con las propias observaciones técnicas formuladas, que consideran “...revisar la afectación al universo total de abonados/usuarios, realizando un barrido en la plataforma del prestador.”; y, advierten con respecto a los “abonados NO contactables”, analizar si, “el marco regulatorio vigente permite acoger o no la propuesta de MEGADATOS, respecto de que esos valores sean entregados de manera acumulable a la ARCOTEL.”, sobre la base de lo cual se determina que no se ha producido una restitución efectiva de los cobros indebidos por concepto de permanencia mínima. En consecuencia, mientras no se determine un mecanismo válido que garantice la restitución total de los valores indebidamente cobrados, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **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-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, 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 (Sí/No)	JUSTIFICACIÓN
6	¿El PR ha reparado integralmente los daños causados por efecto del hecho señalado en el informe técnico base?	SI	Se evidencia un perjuicio económico al abonado/usuario derivado de la aplicación incorrecta del cálculo de valores prorratedados, al respecto el PR ha realizado la reparación de los daños y la corrección en el proceso de la cancelación, según lo estipulado en el documento "Mejora Cancelación Voluntaria Depreciación"

(...)"

La circunstancia atenuante contempla el haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción, lo cual exige, de manera concurrente, que la reparación sea total, efectiva y verificable respecto de la totalidad de los sujetos afectados. Por lo tanto, si bien se consigna como respuesta "SI" respecto del cumplimiento del atenuante, igualmente que el caso anterior, la observación establece la existencia de un perjuicio económico ocasionado a los abonados/usuarios, derivado de la aplicación incorrecta del cálculo de valores prorratedados. Y, se indica que el prestador habría realizado la reparación de los daños y la corrección del proceso de cancelación conforme al documento denominado "Mejora Cancelación Voluntaria Depreciación"; sin embargo, dicha afirmación no acredita por sí sola la reparación integral del daño, en tanto no se demuestra que la restitución haya sido completa, individualizada y efectivamente ejecutada respecto de la totalidad de los abonados/usuarios afectados, ni que los valores indebidamente cobrados hayan sido reintegrados en todos los casos, por tanto, **se considera que no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

Por otro lado, el artículo 130 de la LOT, señala: "En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase."

Al respecto, del presente análisis, no se refleja concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4; y además, en el **ANEXO 1**, del memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, en relación a lo solicitado con Providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-002, señala:

"(...)

DETERMINACIÓN DE CONCURRENCIA DE ATENUANTES PARA ABSTENCIÓN			
#	ítem	Respuesta (Sí/No/ No Aplica)	JUSTIFICACIÓN
	¿Por comisión del hecho determinado en el		En base a los hechos establecidos en el informe técnico base, si se determina una afectación a los usuarios , al haberse ejecutado cobros derivados del cálculo incorrecto de los valores prorratedados. Dichos valores son consecuencia del incumplimiento de la cláusula de permanencia mínima, la misma que forma

7	informe técnico base, hubo una afectación al servicio o a los usuarios?	SI	parte de las condiciones contractuales establecidas en el contrato de adhesión suscrito entre el PR y el abonado/usuario. Por otro lado, no se evidencia una afectación al servicio , dado que los hechos determinados no son aplicables a este ámbito, según la definición de la Resolución arcotel-2022-0107 del 28 de marzo de 2022.
---	---	----	---

(...)"

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-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, 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
8	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL?	NO	Se verifica que el prestador no ha incurrido en acciones que obstaculicen las labores de control, habiendo entregado la documentación solicitada y facilitado el desarrollo de la inspección y demás procedimientos asociados a la investigación

(...)"

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

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, 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, ¿el PR ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho?	SI	En el informe técnico base, y demás documentación dentro del proceso, se ha evidenciado el cobro por parte del PR, derivado de la aplicación incorrecta del cálculo de valores prorrateados.
---	--	----	--

(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **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-2026-0066-M de 16 de enero de 2026, 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
10	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿se tiene evidencia del carácter continuado de la conducta en cuestión por parte del PR?	NO	En el ámbito de la gestión de control tarifario, no se ha evidenciado el carácter continuado de la conducta en cuestión

(...)"

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, **no es aplicable la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., estaría realizando cobros relacionados

con beneficios de permanencia mínima, cuyo cálculo incumple lo especificado en el artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, inobservando de esta manera el Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; 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-2026-001, de 11 de febrero de 2026, 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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., es responsable del hecho reportado en el Informe Técnico **Nro. IT-CCDS-CT-2024-0047** de 10 de septiembre de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, (“...el prestador NO ha facturado los valores prorrateados de acuerdo al tiempo de permanencia mínima; considerando lo establecido en el artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022...”), el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-0015** de 12 de noviembre de 2025, por demostrarse que MEGADATOS 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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., estaría realizando cobros relacionados con beneficios de permanencia mínima, cuyo cálculo incumple lo especificado en el artículo 4 numeral 23 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, inobservando de esta manera el Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3. – IMPONER al Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791287541001, la multa de **VEINTE Y CUATRO MIL QUINIENTOS VEINTE Y CINCO CON 54/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 24.525,54)** 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 *Ibidem*;

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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS 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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS 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 Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico MEGADATOS S.A., a través del sistema de Gestión Documental Quipux; y a las direcciones de correo electrónico: fbalarezo@netlife.net.ec; ppaz@netlife.net.ec; legalizacionesmd@netlife.net.ec; respinosa@netlife.net.ec; y a.mosquera7@gmail.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 06 de marzo de 2026.

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

Elaborado por:

Abg. Alejandra Chávez
Analista Jurídica
Coordinación Zonal 2
ARCOTEL