

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2026-003
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-2025-017** de 14 de noviembre de 2025, precedido por la “ACTUACION PREVIA No. AP-CZO2-2025-006”, en base a lo siguiente:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. –

1.1. El Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, tiene como representante legal a GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A., y la información es la siguiente:

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

Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI), tomado el 18 de marzo de 2026 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. Título Habilitante. –

TOMO – FOJA:	137 - 13724
TÍTULO HABILITANTE:	TÍTULO HABILITANTE DE REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.
SERVICIO:	Acceso a Internet
FECHA DE REGISTRO:	10/05/2019
FECHA DE VIGENCIA:	02/04/2034
ESTADO:	Vigente

A través de acto administrativo emitido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se registro el título habilitante de REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, otorgado mediante Resolución ARCOTEL-2019-0317 a favor de la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, en el Tomo 137 a Foja 13724, del Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes.

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN. –

2.1. Fundamento de hecho. –

2.1.1. Peticiones Razonadas e Informes Técnicos. –

Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-0060-M de 14 de enero de 2025, a través del cual la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, pone en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL lo siguiente:

*“(…) adjunto se remite el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 del 02 de agosto de 2024 en el cual la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, conforme los hallazgos efectuados en el ámbito de su gestión, ha identificado que en el proceso de terminación de contrato 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 CUENTAS, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES (…)”* (El énfasis y subrayado me pertenece).

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

“6. CONCLUSIONES

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 6 casos de la muestra tomada aleatoriamente (…)”.

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

Luego del trámite correspondiente, el 30 de junio de 2025, se dictó el “**INFORME FINAL DE ACTUACIÓN PREVIA**”, identificado con el número IAP-CZO2-2025-038 el cual concluyó:

*“(…) Una vez finalizada la **Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2025-006** de 22 de enero de 2025, se ha determinado que, SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., al **NO FACTURAR LOS VALORES PRORREATEADOS DE ACUERDO AL TIEMPO DE PERMANENCIA MÍNIMA**; estaría*

inobservando lo establecido en el artículo 22 numeral 8,9 y 20, artículo 24 numerales 18 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo establecido en el artículo 53 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y en el artículo 4 numerales 13, 14 y 15 de la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión; por lo tanto, se considera que, **ES CONVENIENTE** dictar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en contra del Prestador de Servicio de Acceso a Internet SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. (...)."

2.1.3. Acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador. –

El 14 de noviembre de 2025, se dictó el “**ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017**”, identificado con el número ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017, notificado a este Prestador, mediante **Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0472-OF** de 14 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 se detectaron 6 casos en los que se realizaron cobros incorrectos por incumplimiento de permanencia mínima, en discordancia con 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, numerales 3 y 28 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.** Art. **261**.- El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: ...10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones...”.
- 2.2.1.6.** 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.*”
- 2.2.1.7.** 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. 10. Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.**- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL (...) 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.- 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.”.
- 2.2.4.2. Artículo 81.- Organismo Competente.**- El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte (...) para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.- También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos.

- 2.2.4.3. (...)” 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
- 2.2.4.4. 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.
- 2.2.4.5. 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 comuniqué a la otra parte.
- 2.2.4.6. 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.”

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-2026-002, de 23 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 Prestador del Servicio de Acceso al Internet **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, acto de inicio; al que me referiré en detalle a continuación.

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

- 3.2.1. Mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-017407-E** de 27 de noviembre de 2025, el Poseedor del Título Habilitante de servicio de Acceso a Internet y Concesión de Uso y Explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** da contestación al citado Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador y solicita acoger la excepción preparatoria de prescripción de la potestad sancionadora y el archivo definitivo del proceso administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017, por extinción de la potestad punitiva del Estado.
- 3.2.2. Mediante **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004** de 14 de enero de 2026, se dispuso en lo principal, lo siguiente:

*“(...) **TERCERO:** (...) 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 de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:(...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de 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 del Informe Técnico Nro. ITCCDS-CT-2024-0041.

a.3) El tiempo total transcurrido en días, meses y años, desde la fecha de emisión del mencionado Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 hasta la presente fecha.

(...)

*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 de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791847652001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.*

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-2024-0041 de 02 de agosto 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-CZO2-2026-0011-OF** de 14 de enero de 2026.

- 3.2.3.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0042-M** de 14 de enero de 2026 se notificó la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004 de 14 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-2026-0118-M** de 15 de enero de 2026 el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo da cumplimiento a la disposición TERCERA, literal a) de la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004 de 14 de enero de 2026.
- 3.2.5.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0125-M** de 16 de enero de 2026 el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo da cumplimiento a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004 de 14 de enero de 2026 señalando textualmente lo siguiente: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 14 de enero de 2026, se informa que el Prestador SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017 de 14 de noviembre de 2025, debido a que el hecho objeto de la infracción establecido en el Acto de Inicio ARCOTEL-CZO2-AI-2024-007 de 27 de febrero de 2025, es diferente al señalado en el Acto de Inicio ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017 de 14 de noviembre de 2025.
Se adjunta además la captura de pantalla del Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) como respaldo de la verificación realizada (Anexo 1). . (...)"
- 3.2.6.** Adicionalmente, **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0231-M** de 21 de enero de 2026, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes la ARCOTEL, certifica que: "(...)se verificó la información solicitada bajo la denominación de SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., con RUC: 1791847652001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece:

Tipo de contribuyente SOCIEDAD

Obligado a llevar contabilidad: SI
Régimen GENERAL

Por lo tanto, con la información económica que se muestra la página web de la SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS en el ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL del año 2024, en el que consta el rubro:

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS: USD 102.238.491,02.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI) y de la Superintendencia de Compañías (...).

- 3.2.7.** Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0104-M** de 22 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control, comunica que con atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0042-M del 14 de enero de 2026, a través del cual se notifica la providencia Nro. ARCOTEL-CZ02-PR-2026-004 del 14 de enero de 2026, en la cual, se dispone el cumplimiento del requerimiento establecido en "(...) 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.(...).*

Sírvase encontrar como adjunto el anexo 1 con la información solicitada".

- 3.2.8.** Con **memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0070-M** de 30 de enero de 2026 la Coordinación Técnica de Regulación de la ARCOTEL expone que: "(...) *el informe técnico Nro. Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 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, motivado en la providencia No. PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO4IPR-2026-004, SETEL S.A de 14 de enero de 2026, relacionado a SETEL S.A.*

Se deja constancia que los informes que elabora la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado están relacionados al análisis de afectación al mercado, mas no a la afectación que se pueda producir al "servicio" o al "usuario, conforme lo determinado en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

(...) en concordancia con las atribuciones de la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, se identifica, en función de las estadísticas disponibles en la página web de la ARCOTEL, con corte al mes de junio de 2024 que, la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., con Registro Único de Contribuyentes (RUC) 1791847652001, 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," dispone de una cuota de mercado de 9,04% IHH de 1378 puntos que representa un mercado poco concentrado.

Asimismo, con corte a septiembre de 2025, se evidencia que la cuota de mercado de la compañía disminuyó a 8,46 %, lo que representa una reducción de 0,58 puntos porcentuales respecto al período anteriormente analizado. (...)"

- 3.2.9.** Mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-013 de 5 de febrero 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-2025-017, las cuales corresponden a:

Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0118-M de 15 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0125-M de 16 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0231-M de 21 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0104-M de 22 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0070-M de 30 de enero de 2026

En función del Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, otorgo el término de tres (3) días para que el presunto responsable ejerza el derecho que le corresponde.”.

- 3.2.10.** Mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-02610-E** de 10 de febrero de 2026, el Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** da contestación a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-013, solicitando una prórroga DOS (2) días laborales adicionales, para presentar la información de forma adecuada y pertinente.
- 3.2.11.** Mediante **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-017** de 11 de febrero de 2026, se dispone lo siguiente: (...) **SEGUNDO:** En mi calidad de **RESPONSABLE DE LA FUNCIÓN INSTRUCTORA**, dispongo otorgar una prórroga de dos (2) días laborales, con el fin de que el presunto responsable emita un pronunciamiento en relación a los aspectos señalados en la **PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-2026-013**(...)
- 3.2.12.** Mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-002772-E de 12 de febrero de 2026, el Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** da contestación a la PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-013, solicitando que: (...) **se declare la PRESCRIPCIÓN DE LA POTESTAD SANCIONADORA** y se disponga el archivo inmediato del expediente (...)
- 3.3. Pruebas y diligencias dentro del periodo de instrucción por parte del Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**
- 3.3.1.** El poseedor del título habilitante ejerció su derecho a la defensa presentando su contestación al acto de inicio dentro de término señalado para el efecto, a través de **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-017407-E** de 27 de noviembre de 2025.

A fojas 4,5 y 6 el administrado manifiesta:

“(...) Los alegatos que desvirtúan la imputación se presentan de forma formal, legal y contundente:

A. *Sobre la Excepción Perentoria e Insubsanable de Prescripción*

1. *La Potestad Sancionadora*

La potestad sancionadora no se limita únicamente a la facultad de iniciar un procedimiento. Conforme lo define textualmente la Ley Orgánica Telecomunicaciones en su Artículo 125, esta potestad es la competencia que tiene la autoridad (ARCOTEL) para "iniciar... sustanciar y resolver el procedimiento administrativo".

El fin de este ejercicio es la "determinación de una infracción" y, consecuentemente, la imposición de las sanciones". Por lo tanto, el acto de "resolver", mediante el cual se impone la sanción, es la culminación y parte integral del ejercicio de la potestad sancionadora.

2. La Prescripción de la Potestad Sancionadora

La prescripción es el plazo máximo que la ley otorga a la administración para ejercer la totalidad de esa potestad.

Tanto el Artículo 116.1 de la LOT como el Artículo 245 del COA establecen que lo que prescribe es el "ejercicio de la potestad sancionadora".

En consecuencia, el plazo de prescripción (de 1, 3 o 5 años, según la gravedad de la infracción) corre desde el día siguiente a la comisión del hecho y es el tiempo límite que tiene la autoridad para imponer la sanción mediante la resolución correspondiente. Si la resolución que impone la sanción no se expide dentro de ese plazo, la potestad se extingue por prescripción.

Con base en el análisis normativo precedente, la potestad sancionadora de la ARCOTEL para investigar y resolver sobre los hechos que fundamentan este procedimiento se ha extinguido por el transcurso del tiempo.

El marco legal es claro: el Art. 116.1, numeral 1 de la LOT establece que la potestad sancionadora prescribe "Al año para las infracciones de primera y segunda clase".

Habiendo la propia ARCOTEL calificado la presunta infracción como de primera clase, le es aplicable el plazo de prescripción de UN (1) AÑO.

1. Fecha Cierta del Presunto Incumplimiento: El hecho investigado se refiere a la facturación de valores prorrateados por permanencia mínima. La propia Administración fija la fecha en que tuvo conocimiento fehaciente de estos hechos a través de la emisión del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041, que data del 02 de agosto de 2024. Conforme al Art. 245 del COA, el plazo de prescripción empieza a correr desde el día siguiente.

2. Cálculo Legal de Prescripción:

I. Fecha Cierta de los Hechos Investigados: El hecho investigado se refiere a la facturación de valores prorrateados por permanencia mínima. La propia Administración fija la fecha en que tuvo conocimiento fehaciente de estos hechos a través de la emisión del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041, que data del 02 de agosto de 2024. Conforme al Art. 245 del COA, el plazo de prescripción empieza a correr desde el día siguiente.

II. Fecha de Consumación de la Prescripción: Conforme al Art. 245 del COA, el cómputo del plazo inició el 03 de agosto de 2024, día siguiente a la fecha en que la Administración tuvo conocimiento de los hechos. Por consiguiente, el plazo de un (1) año para ejercer la potestad sancionadora se consumó el 03 de agosto de 2025.

III. A la presente fecha, su autoridad no ha emitido resolución del proceso sancionador.

Han transcurrido UN (1) año y TRES (3) MESES desde que la Administración tuvo conocimiento de los hechos

Es fundamental señalar que, conforme a la normativa, el inicio del procedimiento (14 de noviembre de 2025) no interrumpe el plazo de prescripción de la potestad sancionadora. Dicho plazo de un año sigue corriendo. A la fecha actual, el plazo ha vencido con creces sin que exista un acto administrativo resolutorio firme que imponga una sanción.

Por lo tanto, la potestad punitiva de la administración para sancionar estos hechos se encuentra irremediablemente prescrita, conforme lo manda el artículo 116.1 numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Continuar con este procedimiento viciaría de nulidad insubsanable cualquier resolución que de él emane.

(...)

PETICIÓN Y SOLICITUDES FORMALES

Por lo anteriormente expuesto y fundamentado en el derecho y la prueba aportada, solicito a la Función Instructora:

I. Aceptar a trámite el presente escrito y disponer la práctica de las pruebas solicitadas en el término probatorio.

II. Acoger la Excepción Perentoria de Prescripción de la Potestad Sancionadora, al haberse demostrado que ha transcurrido en exceso el plazo de un (1) año previsto en el Art. 116.1 de la LOT.

III. Disponer el archivo definitivo del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017, por extinción de la potestad punitiva del Estado.”

ANÁLISIS:

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

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

“(...)

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

(...)

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. (...)

9. A pagar las tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de 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 o bienes solicitados o recibidos.
(...)

Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de Telecomunicaciones.

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. (...)
(...)

18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas”.

“Artículo 36.- Tipos de Servicios. Se definen como tales a los servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión.

1. Servicios de telecomunicaciones: Son aquellos servicios que se soportan sobre redes de telecomunicaciones con el fin de permitir y facilitar la transmisión y recepción de signos, señales, textos, vídeo, imágenes, sonidos o información de cualquier naturaleza, para satisfacer las necesidades de telecomunicaciones de los abonados, clientes, usuarios. Dentro de los servicios de telecomunicaciones en forma ejemplificativa y no limitativa, se citan a la telefonía fija y móvil, portadores y de valor agregado. Los prestadores de servicios de telefonía fija o móvil podrán prestar otros servicios tales como portadores y de valor agregado que puedan soportarse en su red y plataformas, de conformidad con la regulación que se emita para el efecto.”

“Artículo 64.- Reglas aplicables.

(...)

5. En la tasación y facturación de los servicios, no se podrán redondear tiempos o unidades de tasación.

6. Los prestadores de servicios publicarán en su página web sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que permitan a los abonados y usuarios disponer de información completa, comparable y oportuna. De igual manera, los prestadores de servicios deberán proporcionar la información de sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que se determine en las regulaciones correspondientes.

7. Las tarifas y precios corresponderán a los servicios expresamente contratados y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.”

“Artículo 65.- Notificación y vigencia. Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.”

“Art. 117.- Infracciones de primera clase.- b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”

REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES

“Art. 56.- Consideraciones generales de los derechos de los usuarios.- De acuerdo con lo establecido en la LOT, para garantizar los derechos de los usuarios, se considerará lo siguiente:

(...)

2. El derecho previsto en el artículo 22 número 5 de la LOT conlleva la obligación de información que les corresponde cumplir a los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, contratados o que se pudieran contratar, que a más de la información sobre tarifas aplicables, incluya la relacionada con bonificaciones, promociones y descuentos aplicables.”

“Art. 62.- Tarifa.- Es el valor que pagan los usuarios a los operadores a cambio de la prestación de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción.

Está prohibido, tanto para el cálculo como para la facturación, el redondeo de unidades de tiempo o unidades de tasación.

Las tarifas sólo son aplicables a los servicios expresamente contratados y que hayan sido efectivamente prestados con posterioridad a la suscripción del respectivo contrato y sus anexos, en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.

Las tarifas deben ser fijadas por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, bajo el principio de costos más una utilidad razonable, buscando que sean equitativas y tiendan a estimular la expansión de los servicios de telecomunicaciones a nivel nacional.

Ningún prestador de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, podrá fijar tarifas o planes tarifarios con el fin de discriminar a usuarios que se encuentren en circunstancias similares. Está prohibido establecer tarifas o planes tarifarios con base en subsidios cruzados.

Los prestadores de servicios de telecomunicaciones que tengan título habilitante de Autorización, con el objetivo de cumplir sus obligaciones constitucionales, podrán establecer tarifas preferenciales, los cuales estarán sujetos a los conceptos de rentabilidad social establecida en la Ley Orgánica de Empresas Públicas.

La ARCOTEL, en cualquier momento, podrá regular las tarifas, de acuerdo a las normas y reglamentos que se dicten para el efecto. “

“Art. 63.- Promociones.- (Reformado por el Art 13 del Decreto Ejecutivo 126 – RO 508-4S)

Son incentivos de temporada o corto plazo, que dentro de un tiempo determinado, permiten a los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción,

conseguir ventajas técnicas, operativas y comerciales para equipos, tarifas o planes tarifarios con bonificaciones, descuentos, entre otros.

Las promociones no constituyen una tarifa o plan tarifario.

En la prestación de servicios de telecomunicaciones y de radiodifusión por suscripción, cuando se apliquen promociones, los operadores tendrán la obligación de informar de forma veraz, clara y oportuna, a los usuarios, respecto del plazo de duración así como las características técnicas, operativas, comerciales, incluidas las restricciones a las que aplican, de ser el caso, y de tarifas que permitan al usuario conocer las ventajas reales que recibirá con el uso de la promoción, previo a su contratación.

En caso de duda respecto de los beneficios anteriormente referidos, éstos serán interpretados en el sentido más favorable al usuario.

Cuando las promociones sean inobservadas, incumplan normas jurídicas y/o afecten derechos de los usuarios, la ARCOTEL impondrá al prestador de servicios la sanción que corresponda, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.

(...)” [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES

La Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión del Contrato Negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes, Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, establece lo siguiente:

“(…) **Art.3.- Definiciones.-** (Agregado por el Art 2 de la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2022-0335 – RO 189-2S)

(…)

Permanencia mínima: Es el tiempo determinado y aceptado por el usuario, abonado, suscriptor o cliente por mantener el servicio contratado, a cambio de recibir un beneficio otorgado por el prestador. La aceptación podrá realizarse por cualquier medio de contratación válido.

Los beneficios y condiciones serán establecidos por el prestador y comunicados al abonado, cliente o suscriptor; y, podrán ser consultados durante el tiempo de permanencia mínima y hasta doce (12) meses posteriores a su finalización, a través de cualquier canal de atención habilitado por el prestador para el efecto.

(…)

Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios. –

(…)”

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

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

Por el Prestador del Servicio:

- a) Incumplimiento de las condiciones contractuales del abonado o cliente o la consignación de datos erróneos o falsos.
- b) Si el abonado o cliente utiliza los servicios contratados para fines distintos a los convenidos o si los utiliza en prácticas contrarias a la ley.
- c) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación.
- d) Por falta de pago.
- e) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

Por el Abonado, suscriptor o cliente:

- a) Por decisión unilateral del abonado, suscriptor o cliente de dar por terminado el contrato.
- b) Por vencimiento del plazo de vigencia del contrato, cuando no exista renovación pactada.
- c) Por incumplimiento de las condiciones contractuales pactadas.
- d) Por las demás causas previstas en el Ordenamiento Jurídico vigente.

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

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

(...)

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.

(...)

25) Tarifas y Facturación. - En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente:

c. La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del periodo al que corresponde; la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario.

d. La entrega de facturas o estados de cuenta a través de Internet, correo electrónico o cualquier otro medio digital o electrónico no tendrá costo y procederá únicamente previa aceptación expresa y escrita del abonado/cliente, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura.

(...)

f. Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario

se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. (...) [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

Mediante oficios s/n ingresados a la ARCOTEL con hojas de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-017407-E el 27 de noviembre de 2025; y, Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-002772-E de 12 de febrero de 2026, el Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. comparece y en su parte pertinente solicita:

“PETICIÓN Y SOLICITUDES FORMALES

Por lo anteriormente expuesto y fundamentado en el derecho y la prueba aportada, solicito a la Función Instructora:

- I. **Aceptar** a trámite el presente escrito y disponer la práctica de las pruebas solicitadas en el término probatorio.
- II. **Acoger** la Excepción Perentoria de Prescripción de la Potestad Sancionadora, al haberse demostrado que ha transcurrido en exceso el plazo de un (1) año previsto en el Art. 116.1 de la LOT.
- III. **Disponer el archivo** definitivo del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017, por extinción de la potestad punitiva del Estado.”.

Luego de la notificación del Dictamen FI-CZO2-D-2026-002, mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-003950-E el 06 de marzo de 2026, el Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. comparece y en su parte pertinente solicita:

“IV. PETICIÓN Y SOLICITUDES FORMALES

Por lo anteriormente expuesto, y fundamentado en la supremacía de la Constitución, en la inconstitucionalidad manifiesta del dictamen y amparado en los propios precedentes vinculantes de la ARCOTEL, solicito a usted, señora Directora Técnica Zonal 2, en su

calidad de Función Sancionadora:

Desechar el DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2026-002, por adolecer de nulidad absoluta (falta de motivación) y estar fundamentado en premisas inconstitucionales que violentan la aplicación directa del principio de favorabilidad, el debido proceso y contradicen el criterio jurídico formal de la

Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL.

1. *Acoger la Excepción Perentoria de Prescripción de la Potestad*

Sancionadora, aplicando directa e inmediatamente el Art. 76.5 y 11.3 de la Constitución, el Art. 30 del COA y el Art. 116.1 de la LOT, reconociendo el efecto retroactivo de la norma más favorable, tal como ordena de manera vinculante el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2026-0016.

2. *Disponer el archivo definitivo y la extinción del Procedimiento Administrativo*

Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017.”

De lo expuesto es importante señalar que el artículo 76, numeral 3, de la Constitución garantiza que ninguna persona puede ser sancionada por una conducta que no haya estado previamente definida en una norma vigente al momento de los hechos. Esta garantía se complementa con el artículo 6 y 7 del Código Civil, que establece que las leyes solo son obligatorias desde su publicación en el Registro Oficial, asegurando que las personas conozcan de manera formal y pública las normas que regulan su conducta. En consecuencia, para que una sanción sea válida, la infracción debe estar prevista en una norma vigente antes de la comisión del hecho; de lo contrario, se vulnera el debido proceso y se afecta el principio de legalidad.

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, tercera y cuarta 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 debe rechazar la pretensión de declarar la prescripción, manteniéndose ilesa 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.

En consecuencia, del análisis de los hechos, la normativa aplicable y los descargos presentados, se considera que existen suficientes elementos de hecho y de derecho que sustentan la configuración de la infracción imputada al Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., sin que se evidencie vulneración al debido proceso, a la tipicidad ni a la motivación, conforme al Código Orgánico Administrativo y a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

3.4. 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 servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., para contradecir la prueba aportada por la Administración Pública:

3.4.1. Con Providencia de Apertura del Término para Evacuación de Pruebas **No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004** de 14 de enero de 2026, se dispuso en lo principal, lo siguiente:

“(…) **TERCERO:**

(…) 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 de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:(...) 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de 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 del Informe Técnico Nro. ITCCDS-CT-2024-0041.

a.3) El tiempo total transcurrido en días, meses y años, desde la fecha de emisión del mencionado Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0041 hasta la presente fecha.

(…)

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 de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791847652001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.

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-2024-0041 de 02 de agosto 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. (...)"

3.4.2. Con Providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-013 de 5 de febrero 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-2025-017, las cuales corresponden a:

Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0118-M de 15 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0125-M de 16 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0231-M de 21 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0104-M de 22 de enero de 2026
Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0070-M de 30 de enero de 2026

En función del Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, otorgo el término de tres (3) días para que el presunto responsable ejerza el derecho que le corresponde."

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-2025-017, de 27 de junio de 2025, existe, pues se ha configurado el hecho como tal, sustentado en una norma previamente dictada por autoridad competente³.

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

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

4.1. 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; 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.

4.2. Conclusión, pronunciamiento o recomendación del Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-002, de 23 de febrero de 2026. –

Como quedó expuesto en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-002, de 23 de febrero de 2026, luego del análisis técnico-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-2026-0231-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 no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión"** requerido en la Resolución Nro. **ARCOTEL-2015-0936 ONLINE**.*

*Adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación de **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con **RUC: 1791847652001**, en la página del **Servicio de Rentas Internas (SRI)**, en la que se pudo constatar que el RUC pertenece:*

*Tipo de contribuyente **SOCIEDAD**
Obligado a llevar contabilidad: **SI**
Régimen **GENERAL***

Por lo tanto, con la información económica que se muestra la página web de la SUPERINTENDENCIA DE COMPAÑÍAS, VALORES Y SEGUROS en el ESTADO DE RESULTADO INTEGRAL del año 2024, en el que consta el rubro:

INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS: USD 102.238.491,02. (...)

En consecuencia, tomando en cuenta lo especificado en el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que la disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa, corresponde a una infracción de PRIMERA CLASE; y, que se ha determinado la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante establecida en el numeral 2 del artículo 131

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.”

de la citada norma; se determina que el valor de la multa a imponerse correspondería a: **DIECISIETE MIL OCHENTA Y DOS CON 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 17.082,35).**

1. 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-2025-017 de 14 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 **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, consistente en realizar cobros incorrectos por incumplimiento de permanencia mínima en discordancia con 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.

Que, de la revisión al Informe Técnico IT-CCDS-2024-0041 emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se desprende que, dentro de la muestra tomada aleatoriamente, se verificaron seis (6) casos en los cuales los valores cobrados por concepto de beneficios de permanencia mínima no se ajustan a lo dispuesto 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, por tanto, si bien la verificación se efectuó sobre una muestra, permite advertir que se puede tratar de una práctica potencialmente generalizada, en este contexto, en ejercicio del deber constitucional y legal de gestión, regulación y control del sector de telecomunicaciones, con el fin de que se adopten las medidas correctivas orientadas a restituir el orden jurídico vulnerado y garantizar la reparación integral de los afectados, se recomienda que al momento de emitir la resolución asociada al procedimiento administrativo sancionador se disponga:

1. Que la Coordinación Técnica de Control, a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, realice una evaluación global del universo de usuarios potencialmente afectados, a fin de determinar el alcance real del hecho detectado, cuantificar el impacto económico y establecer los mecanismos para asegurar la reparación integral por parte 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 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A; y,

2. 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 SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., realice la restitución inmediata a los abonados/usuarios afectados de los valores cobrados indebidamente por concepto de beneficios de permanencia mínima, cuyo cálculo no haya observado 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, debiendo el prestador realizar la devolución conforme a criterios de proporcionalidad, transparencia y verificabilidad.

La Función Instructora afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y reglamentos y normas aplicables; por lo que se debería declarar su validez”.

4.3. 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 ídem.- Tratadistas del Derecho Administrativo, como García Enterría, sobre el principio de proporcionalidad ha mencionado: ‘En concreto, en el ámbito administrativo, este principio se manifiesta, por un lado como regla de moderación y funcionalidad, ya que las sanciones habrán de ser en cada caso las necesarias para que la privación cumpla su finalidad represiva y preventiva.’, en página Web: [www/guiasjuridicas.wolterskluwer.es](http://www.guiasjuridicas.wolterskluwer.es).- Sentido con el cual se recoge el principio de proporcionalidad en la Constitución de la República en el Art. 76 numeral 6.- En la especie,

el Tribunal constata que en el acápite Análisis, numeral 3.4 de la Resolución sancionatoria No. ARCOTEL 2016-051, se indica: 'Para establecer la multa económica a imponer, se debe tomar en cuenta el contenido del memorando No. ARCOTEL-EQR-2016-0057-M de 10 de marzo de 2016, en el que se informa a la Coordinación Zonal 2 que la declaración del impuesto a la renta de la empresa OTECEL S.A. correspondiente al ejercicio económico 2014 para el servicio Móvil Avanzado (SMA), asciende a la cantidad de USD 631.048.996,34 (SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON 34/100), adicionalmente en el presente caso, existe una circunstancia atenuante y ninguna agravante, por lo que se toma en cuenta la medida entre la mínima y máxima sanción económica, que corresponde a una sanción de segunda clase y se descuenta el 25% por la atenuante mencionada, con lo que se obtiene que el valor de la multa alcanza la suma de 287.916,09 USD (DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES, CON NUEVE CENTAVOS).' Además en el Art. 3 de la misma resolución sancionatoria, se dice: Imponer a la empresa Operadora OTECEL S.A.... la sanción económica prevista en el art. 121 como de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio, concretamente del Servicio Móvil Avanzado; esto es, DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES CON NUEVE CENTAVOS ... que corresponde al 0,045625% del monto de referencia, valor que deberá sea cancelado en la Unidad Financiera Administrativa...'. De lo verificado, ARCOTEL cumple con especificar los parámetros establecidos para el cálculo de la multa, y es más aplicando el principio constitucional de proporcionalidad para imponer la sanción, este caso, la multa, ha considerado la única atenuante cotejada, al amparo de lo dispuesto en el Art. 130 de la LOP, antes referido, y empleando el monto de referencia dispuesto en el Art. 121 de la ley referida, establece la multa en el 0,045625% del monto de referencia, porcentaje al que llegó, luego de ponderar entre los extremos de los rangos legales para la sanción, para luego descontar el 25% por la atenuante, obteniendo una multa que no supera al máximo porcentaje legal, esto es, al 0.07%, de lo que el Tribunal estima que se ha establecido una justa proporcionalidad entre la sanción con las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en la falta, observándose de este modo el numeral 6 del Art. 76 de la Norma Suprema, que integra al principio de proporcionalidad como parte del derecho al debido proceso.- Consecuentemente, en el caso sub judice, tanto el Coordinador Zonal 2 de ARCOTEL al establecer la sanción en la resolución No. ARCOTEL 2016-051 cuanto la Directora Ejecutiva de ARCOTEL al ratificar dicha sanción cuando niega el recurso de apelación, en calidad de autoridades competentes han realizado una cuidadosa tipificación de las conductas ilícita y la medición razonable de sus consecuencias a través de una valoración adecuada de los reacciones punitivas frente a los bienes jurídicos afectados y las lesiones causadas." (Lo subrayado fuera del texto original)

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

"5. Motivación.- (...) 5.7. Con respecto a la resolución impugnada ARCOTEL-CZ02-2016-014 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-2026-002, de 23 de febrero de 2026, y respecto a los argumentos adicionales ingresados por el poseedor del título habilitante, los mismos guardan relación con la valoración de los atenuantes y agravantes determinados en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al respecto de lo cual se determina lo siguiente:

“(…) ATENUANTES

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

En Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0125 -M de 16 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 14 de enero de 2026, se informa que el Prestador SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017 de 14 de noviembre de 2025, debido a que el hecho objeto de la infracción establecido en el Acto de Inicio ARCOTEL-CZO2-AI-2024-007 de 27 de febrero de 2025, es diferente al señalado en el Acto de Inicio ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017 de 14 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.”

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0104-M de 22 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:

“(…)”

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

PLAN DE SUBSANACIÓN			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
2	¿El PR ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio?	NO	De los documentos analizados, el PR no admite la infracción.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	No presenta ningún plan de subsanación
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	No se ha presentado el plan de subsanación, por lo que no procede emitir autorización alguna.

(...)"

Por otro lado, es necesario señalar que dentro de los términos y plazos correspondientes, mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-002955-E de 19 de febrero de 2026, el Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. con RUC: 1791847652001, comparece y alega:

"...mi representada la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. revisó internamente el cumplimiento del cálculo para determinar el valor a pagar por incumplimiento de permanencia mínima y que se cobre única y exclusivamente el valor prorrateado hasta la fecha de cumplimiento del plazo, del cual se evidenció que en algunos casos en efecto el cálculo no se realizó de forma correcta o el operador simplemente indicó que el valor a pagar es total.(...) Mi representada se encuentra en proceso de elaboración de un Plan de Subsanación, en el cual se establecerá un proceso de reparación integral de todos los daños que se pudieran ocasionar (...) [Lo subrayado fuera del texto original]

Al respecto se colige 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 **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio y además señala encontrarse en proceso de elaboración de un Plan de Subsanación, sin embargo, dado que ha transcurrido en su integridad el término señalado mediante PROVIDENCIA No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-004, para la evacuación de pruebas, 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-2026-0104-M de 22 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?	NO	Para el cálculo de los valores prorrateados, este deberá efectuarse considerando exclusivamente los días en los que el servicio haya sido efectivamente prestado, en atención a que la normativa establece que el prestador únicamente puede cobrar por los servicios efectivamente prestados. En caso de terminación anticipada del contrato, el cálculo deberá realizarse de manera diaria.

(...)”

Por otro lado, es necesario señalar que dentro de los términos y plazos correspondientes, mediante oficio s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-002955-E de 19 de febrero de 2026, el Procurador Judicial de la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** con RUC: 1791847652001, comparece y alega:

“(…) mi representada la compañía **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** revisó internamente el cumplimiento del cálculo para determinar el valor a pagar por incumplimiento de permanencia mínima y que se cobre única y exclusivamente el valor prorrateado hasta la fecha de cumplimiento del plazo, del cual se evidenció que en algunos casos en efecto el cálculo no se realizó de forma correcta o el operador simplemente indico que el valor a pagar es total.

Inmediatamente, tomamos acciones administrativas internas para corregir estas observaciones realizadas por el ente de control y a la presente fecha se ha corregido dichas conductas.

A efectos de probar la corrección de los hechos que iniciaron este procedimiento sancionatorio, hemos realizado un peritaje para establecer actualmente el valor que se cobra por incumplimiento de permanencia mínima cumple los parámetros establecidos por ARCOTEL.(...)” [Lo subrayado fuera del texto original]

Al respecto, se advierte 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 **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no ha presentado hasta la fecha de cierre del término de prueba evidencia alguna que permita determinar que se ha producido una restitución efectiva de los cobros indebidos por concepto de permanencia mínima. En consecuencia, 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-2026-0104-M de 22 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 (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
6	¿El PR ha reparado integralmente los daños causados por efecto del hecho señalado en el informe técnico base?	NO	No ha presentado documentación que permita verificar la reparación integral de los daños causados.

(...)”

La circunstancia atenuante contempla 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. Lo indicado no ha sido demostrado por el presunto responsable; por lo tanto se debe exigir la restitución completa, individualizada y efectivamente ejecutada respecto de la totalidad de los abonados/usuarios afectados. Por lo 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-2026-0104-M de 22 de enero de 2026, se señala:

“(…)”

DETERMINACIÓN DE CONCURRENCIA DE ATENUANTES PARA ABSTENCIÓN			
#	ítem	Respuesta (Si/No/ No Aplica)	JUSTIFICACIÓN
7	¿Por comisión del hecho determinado en el informe técnico base, hubo una afectación al servicio o a los usuarios?	SI	Afectación al usuario por cobro incorrecto de valores, lo que se puede validar en las facturas.

(...)”

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-2026-0104-M de 22 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-2026-0104-M de 22 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 incorrecto de valores.

(…)”

Por su parte el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0041 de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en su parte pertinente que **“se observan 6 casos de la muestra tomada aleatoriamente, sin embargo es pertinente que dentro del proceso administrativo sancionador se vea la pertinencia de evaluarlo de manera global.”** En este sentido, en la información recabada se considera que existió obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que 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-2026-0104-M de 22 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”.

4.4. 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 el Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, no habría cumplido con 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**, 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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:

8. 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-2026-002, de 23 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 servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, es responsable del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDS-2024-0041 de 02 de agosto de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, ("... 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(...)", el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-017** de 14 de noviembre de 2025, por demostrarse que el poseedor del título habilitante 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 servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE**

TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. 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; y por tanto, no haber cumplido normas del derecho positivo que regulan el sector estratégico de telecomunicaciones.

Artículo 3. – IMPONER al Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791847652001, la multa de **DIECISIETE MIL OCHENTA Y DOS CON 35/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 17.082,35)** de conformidad con lo establecido en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; considerando una (1) circunstancia atenuantes 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;

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 servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

Artículo 5. – INFORMAR, al Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

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

Artículo 7. – DISPONER a la servidora pública responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique al Poseedor del Título Habilitante de servicio de acceso a internet y concesión de uso y explotación de frecuencias no esenciales del espectro radioeléctrico **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, a través del sistema de Gestión Documental Quipux; y a las direcciones de correo electrónico: casillerosuio@vivancoyvivanco.com; y dvicuna@vivancoyvivanco.com; así como también a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página

web institucional. De estas notificaciones, se dejará constancia física en el expediente administrativo de este caso.

Notifíquese y Cúmplase. –

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 18 de 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