

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2026-0264

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

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

De conformidad con lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo y luego de haber cumplido con la etapa de instrucción administrativa se procede a dictar el presente acto administrativo que resuelve el Procedimiento Administrativo Sancionador en base a lo siguiente.

1.1 LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

PRESUNTO INFRACTOR:	EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP
REPRESENTANTE LEGAL:	INES MONSERRATH LUZURIAGA LARRIVA
SERVICIO:	CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA
REGISTRO ÚNICO CONTRIBUYENTES:	0160050020001
TELEFONO	072831900
DIRECCIÓN:	BENIGNO MALO 7-73 Y SUCRE
CIUDAD - PROVINCIA:	CUENCA - AZUAY
CORREO ELECTRÓNICO:	oulloa@etapa.net.ec ; aserrano@etapa.net.ec ; gestiondocumental@etapa.net.ec

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

El entonces Consejo Nacional de Telecomunicaciones CONATEL, hoy Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL otorgó a favor de la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, el título habilitante de CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA, suscrito el 03 de noviembre de 2011, inscrito en el tomo 95 fojas 9579 del Registro Público de Telecomunicaciones, con vigencia hasta el 20 de agosto de 2019, cuyo estado actual es **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2540-M** del 02 de octubre de 2025, la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, pone en conocimiento el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, y la Petición Razonada **Nro. PR-CCDS-2025-0436** de 26 de septiembre de 2025, el cual contiene los resultados de la verificación realizada de la información remitida por la operadora ETAPA EP mediante oficio Nro. O-2025-1839-GG de 17 de julio de 2025, en relación a las observaciones realizadas en el informe técnico Nro. IT-CCDS-CT-2025-0016 de 20 de junio de 2025, sobre la correcta terminación de los contratos de adhesión del servicio de telefonía fija de la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE**

TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP., del cual se desprende lo siguiente:

“6. CONCLUSIONES

Con base en la información y documentación proporcionada por ETAPA EP en respuesta a los requerimientos de este Organismo Técnico de Control, se establecen las siguientes conclusiones:

6.1. En relación a la información de los medios que ETAPA EP mantiene disponible para la terminación de contratos de adhesión, la operadora ha indicado que, la cancelación del contrato de adhesión, únicamente se realiza de manera presencial; por lo tanto, ETAPA EP, no ha realizado la implementación de los otros canales establecidos en el ordenamiento jurídico vigente de telecomunicaciones. (Numeral 15 del artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes.).

6.2. Se identificaron irregularidades en la facturación y falta de transparencia en el detalle de los descuentos:

a. En la información del usuario PINACELA LLIGUAIPUMA LUISS, la ARCOTEL validó que, sí consta un descuento de \$1.15; pero no es el descuento de \$2.17 como indica la operadora.

Por lo tanto, ETAPA EP debe implementar la inclusión en sus facturas de indicar a qué tipo de exoneración corresponde los descuentos que realiza a sus abonados- clientes.

b. Respecto a la observación realizada a la información de la usuaria MALO BAHAMONTE DORA ALICIA, la contestación dada por ETAPA, no concuerda con los valores establecidos en la factura de la usuaria.

Persiste el mismo inconveniente del caso anterior, que la operadora, no aclara a que exoneración corresponde el descuento efectuado en la factura (\$1.00).

6.3. ETAPA EP no ha dado contestación de: (si o no) proporciona información de valores de pago que pueden generarse posterior a la cancelación del contrato de adhesión” (...)

7. RECOMENDACIONES:

7.1. Poner en conocimiento de la Coordinación Técnica de Control, los resultados del presente informe, como parte de las acciones de control efectuadas por la Coordinación Técnica de Control a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones y en cumplimiento del producto “3. INFORMES TÉCNICOS DE CONTROL TARIFARIO Y ESTRUCTURA TARIFARIA DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN Y LAS ACTIVIDADES RELACIONADAS CON COMERCIO ELECTRÓNICO Y FIRMA ELECTRÓNICA OFERTADOS Y FACTURAS A LOS CLIENTES Y USUARIOS.” de la Gestión de Control Tarifario del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la ARCOTEL y conforme las actividades adjudicadas a través de Plan Anual de Control Técnico 2025.

7.2. Remitir el presente informe a la Coordinación Zonal 6, para que analice la procedencia de dar inicio o no, al procedimiento administrativo sancionador que corresponda en contra de ETAPA EP, considerando que se han determinado la existencia de posibles incumplimientos que se detallan a continuación:

- La cancelación del contrato de adhesión, únicamente se realiza de manera presencial; por lo tanto, ETAPA EP, no ha realizado la implementación de los otros canales establecidos en el ordenamiento jurídico vigente de telecomunicaciones. (Numeral 15 del artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones*

Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes.)

- *No ha dado contestación de: (si o no) proporciona información de valores de pago que pueden generarse posterior a la cancelación del contrato de adhesión.*
- *No tiene incluidas en sus facturas a qué tipo de exoneración corresponde los descuentos que realiza a sus abonados-clientes; es decir, descuento tercera edad, descuento por discapacidad, etc.; conforme lo establecido en el numeral 8 del Artículo 22 de la LOT”.*

2. COMPETENCIA:

El Organismo Desconcentrado que constituye esta Coordinación Zonal 6, de conformidad con las atribuciones establecidas en el art. 226, de la Constitución de la Republica, en los artículos 116; 144 numerales 4 y 18 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en los artículos 10, 81 y 83 del Reglamento General Ley Orgánica de Telecomunicaciones y en el artículo 2 de la Resolución ARCOTEL-2019-0682, de 26 de agosto de 2019, confirió al Director Técnico Zonal 6 la competencia para ejercer la Función Sancionadora dentro de este procedimiento administrativo sancionador; y, resolver lo que en derecho corresponda, conforme lo dispuesto en el artículo 248 del Código Orgánico Administrativo, calidad asignada mediante la Acción de Personal No. CADT-2024-0226 del 15 de abril de 2024 en favor la autoridad emisora de este acto.

3. PROCEDIMIENTO:

Este procedimiento administrativo sancionador se sustanció en el marco regulado en los artículos 248 al 260 del Código Orgánico Administrativo, observando en todas las etapas las garantías básicas del debido proceso consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador y, respetando el derecho a la defensa establecido en el número 7, letras a), c) y h) de la Constitución, que guarda concordancia con lo dispuesto en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

“Art. 3.- Objetivos. Son objetivos de la presente Ley:

10. Establecer el ámbito de control de calidad y los procedimientos de defensa de los usuarios de servicios de telecomunicaciones, las sanciones por la vulneración de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad de los servicios y por la interrupción de los servicios públicos de telecomunicaciones que no sea ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor.

12. Promover y supervisar el uso efectivo y eficiente del espectro radioeléctrico y demás recursos limitados o escasos de telecomunicaciones y garantizar la adecuada gestión y administración de tales recursos, sin permitir el oligopolio o monopolio directo o indirecto del uso de frecuencias y el acaparamiento.”.

14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.

15. Facilitar el acceso de los usuarios con discapacidad a los servicios de telecomunicaciones, al uso de equipos terminales y a las exoneraciones y beneficios tarifarias que se determinen en el Ordenamiento Jurídico Vigente.

“Art. 22 Derechos de los abonados, clientes y usuarios. Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. La entrega de facturas o estados de cuenta podrá realizarse a domicilio o por vía electrónica, a elección del abonado, cliente o suscriptor.

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 o suscriptor, en la cual, el mismo manifieste su aprobación para reemplazar la entrega física de su factura”.

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

11. A obtener de su prestador la compensación por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos o el reintegro de valores indebidamente cobrados (...).”

“Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes:

2. Prestar el servicio de forma obligatoria, general, uniforme, eficiente, continua, regular, accesible y responsable, cumpliendo las regulaciones que dicte la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y lo establecido en los títulos habilitantes.

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.”

4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

5. Cumplir con las regulaciones tarifarias.

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.

26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.

27. Proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas. La información también se proveerá en el idioma de relación intercultural predominante del abonado, cliente o usuario, de conformidad con las regulaciones que para el efecto emita la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

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”.

-REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES.

“Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios.-

(...) 15. La obligación prevista en el artículo 24 numeral 26 de la LOT será cumplida por todos los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que a más de los planes contempla la aplicación de tarifas especiales, todo ello en cumplimiento a lo dispuesto en la LOT, en el

presente Reglamento General, en la ley que norma el ámbito de las discapacidades, y en las regulaciones que emita la ARCOTEL para el efecto."

- NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, CONTRATOS NEGOCIADOS CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES:

"TÍTULO II- CAPÍTULO I CONDICIONES GENERALES COMUNES TANTO PARA CONTRATOS DE ADHESIÓN COMO PARA CONTRATOS NEGOCIADOS:

Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.- Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

15) Terminación unilateral del contrato, por el abonado, suscriptor o cliente.- Sin perjuicio del plazo de vigencia del contrato, los abonados, suscriptores o clientes, podrán darlos por terminado anticipada y unilateralmente, en cualquier tiempo y por cualquier medio físico o electrónico, 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 efectivamente prestados o bienes solicitados y recibidos, hasta la terminación del contrato.

La portación del número es una forma de terminación unilateral del contrato. Para el ejercicio del derecho a la portabilidad, el abonado o cliente, no deberá adeudar valores por la prestación del servicio o equipo terminal al prestador donante".

-CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES POR PARTE DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA ETAPA EP.

"(...) ARTÍCULO 7.- Régimen de usuarios.

(...) 7.8 la Empresa Pública en la prestación de los servicios contemplados en el presente instrumento, respetará los derechos de las personas con discapacidad conforme se establezca en el Ordenamiento Jurídico Vigente. (...)”

-LEY ORGÁNICA DE DISCAPACIDADES.

"(...) Artículo 79.- Servicios.- Para el pago de los servicios básicos de suministro de energía eléctrica, agua potable y alcantarillado sanitario, internet, telefonía fija y móvil, a nombre de usuarios con discapacidad o de la persona natural o jurídica sin fines de lucro que represente legalmente a la persona con discapacidad, tendrán las siguientes rebajas:

(...) 3. El servicio de telefonía fija estará considerada dentro de las tarifas populares y de conformidad a la regulación vigente;

4. El servicio de telefonía móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual de hasta trescientos (300) minutos en red, los mismos que podrán ser equivalentes de manera proporcional total o parcial a mensajes de texto; y,

5. El servicio de valor agregado de internet fijo de banda ancha tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo mensual en los planes comerciales.

En los suministros de energía eléctrica, internet fijo, telefonía fija, agua potable y alcantarillado sanitario, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente la persona con discapacidad y exclusivamente a una cuenta por servicio.

Además, las personas jurídicas sin fines de lucro que tengan a su cargo centros de cuidado diario y/o permanente para las personas con discapacidad, debidamente acreditadas por la autoridad nacional encargada de la inclusión económica y social, se exonera hasta el cincuenta por ciento (50%) del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y alcantarillado sanitario y telefonía fija. El valor de la rebaja no podrá exceder del veinticinco por ciento (25%) de la remuneración básica unificada del trabajador privado en general.

En caso de que el consumo de los servicios exceda los valores objeto de rebaja y de generarse otros valores, los mismos se pagarán en base a la tarifa regular.

El beneficio de rebaja del pago de los servicios, de ser el caso, estará sujeta a verificación anual por parte de las instituciones públicas y/o privadas prestadoras de los servicios”.

-LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.

“Art. 13.- De los beneficios no tributarios. Las personas adultas mayores, gozarán de los siguientes beneficios.

Exoneración del 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales. Además, tendrán acceso gratuito a los museos. Cuando se trate de personas adultas mayores no autónomas este derecho se extenderá a un/una acompañante; para ello, en el Reglamento de esta ley se determinará a quienes se considerarán como personas adultas mayores no autónomas.

Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora; de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos; y, el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio. Todos los demás medidores o aparatos telefónicos fijos residenciales que consten a nombre del beneficiario o su cónyuge o conviviente, pagarán la tarifa normal, así como el exceso en el consumo de los límites aquí propuestos.

En caso de negativa, la empresa deberá informar al peticionario, por escrito y en forma motivada, los fundamentos de su resolución.

Además, se exonera el 50% del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y de la tarifa de teléfono a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.

Exoneración del 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet, cuyo titular sea la persona adulta mayor.

Para tales rebajas, bastará presentar la cédula de identidad o ciudadanía o el carné de jubilado y pensionista del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, datos que deberán ser debidamente verificados por las empresas que prestan estos servicios.

Las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, proveedoras de estos productos y servicios, deberán informar a los adultos mayores y sus familiares de estos beneficios, mediante los mecanismos y formas que disponga el Reglamento a esta Ley”.

-CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

En el título XIII de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre el régimen sancionatorio, se establecen diferentes sanciones que se aplican atendiendo la gravedad de la falta; en el caso presente se considera la calificación jurídica de la presunta infracción y su correspondiente sanción tipificadas en las siguientes disposiciones:

Infracción:

“Art. 117.- Infracciones de primera clase (...)

b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...)

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos (...)”

Sanción:

“Artículo 121.- Clases.

Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y vídeo por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera:

1.-Infracciones de primera clase. - La multa será entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia (...)”

“Artículo 122.- Monto de referencia.

Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondiente a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes:

a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

(...) En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”

Atenuantes y agravantes:

Para determinación de la sanción a imponer se deben considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

4. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:

A través del Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-D-0266** de 23 de septiembre de 2026, el Responsable de la Función Instructora expreso lo siguiente:

a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229 de 18 de agosto de 2026;** emitido en contra de la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, a fin de

confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2540-M** del 02 de octubre de 2025, y en el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, y la Petición Razonada **Nro. PR-CCDS-2025-0436** de 26 de septiembre de 2025, que informa que el poseedor del título habilitante consistente en **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, a la fecha de la inspección de las frecuencias autorizadas en su contrato de concesión, habría incumplido la obligación establecida en el numeral 8 del Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 15 del Artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

b) La expedientada, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, dio contestación al Acto de Inicio, dentro del término legal concedido, con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E** del 31 de agosto de 2026, ha dado contestación al Acto de Inicio, dentro del término legal concedido, donde alega circunstancias del caso.

c) La responsable de la función instructora de esta Coordinación Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso providencia **Nro. P-CZO6-2026-0492** del 02 de septiembre de 2026, lo siguiente:

*“(...)...PRIMERO.- Agréguese al expediente los escritos de contestación al Acto de Inicio presentado por la expedientada con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E** del 31 de agosto de 2026;*

SEGUNDO.- Se ordena la apertura del período de prueba por el término de diez (10) días de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2, 4, 6 y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo, finalizado este término se procederá conforme los artículos 203, 257, 260 ibídem;

TERCERO.- Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se dispone:

a) Se ha procedido a verificar en el aplicativo denominado “Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio”; donde se refleja que la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., si cuenta con información económica financiera en relación a su Título Habilitante de CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA, por lo que se agrega al expediente el certificado Nro. 0936-ARCOTEL-FOCTDG-6644;

b) Que se envíe memorando a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a fin de que se sirva disponer a quien corresponda, para que verifique en el término de siete (7) días, si lo observado en el Informe de Incumplimiento Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040 del 24 de septiembre de 2025, ha sido cumplido por la EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP., conforme lo alegado en trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E del 31 de agosto de 2026, en el punto 2.3 de su contestación.

c) Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente procedimiento, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico, se solicita al área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las circunstancias existentes en el procedimiento y se realice un análisis de atenuantes y agravantes; la presentación del informe correspondiente debe ser realizado

dentro del término de prueba referente al Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo;

CUARTO.- Notifíquese con el contenido de la presente providencia en las direcciones de correo electrónico: oulloa@etapa.net.ec; aserrano@etapa.net.ec; señaladas para el efecto. (...)"

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2026-0514** de 16 de septiembre de 2026, se pronunció exponiendo lo siguiente:

"(...) Revisado el expediente y realizado el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad de la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA E.**, se considera lo siguiente:

Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el derecho al debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra.¹

Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba que evidencie **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión del **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026, el mismo que se sustentó en el memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2540-M** del 02 de octubre de 2025 de la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL y el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, y la Petición Razonada **Nro. PR-CCDS-2025-0436** de 26 de septiembre de 2025, el cual se concluyó que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, de acuerdo al informe referido habría incumplido la obligación establecida en el numeral 8 del Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 15 del Artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Es necesario indicar que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo establecido,

¹ ORDÓÑEZ Grace, "La Potestad Sancionadora de la Administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado", Cuadernos SUPERTEL, pág. 17

presentando con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E** del 31 de agosto de 2026, en el que alega y señala:

“(…) 2.3 INCUMPLIMIENTOS DETERMINADOS EN EL INFORME TÉCNICO IT-CCDS-CT-2025-0040.

Sin perjuicio de lo indicado en los numerales anteriores, a continuación, me referiré a los incumplimientos que se determinan en el Acto de Inicio así como en el Informe Técnico:

- **Sobre los mecanismos habilitados para la cancelación de los Contratos de Adhesión.**

A la fecha de realización de la acción de control por parte de la Coordinación Técnica de Control de ARCOTEL, ETAPA EP mantenía el canal presencial como único mecanismo para la terminación del servicio de telefonía fija, aclarando que, para el servicio de acceso a internet dicha terminación se la podía realizar también llamando al Contact Center de la empresa.

Sin embargo, posterior a las observaciones realizadas en los Informes Técnicos de Control por parte de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Empresa implementó también para el servicio de telefonía fija, la cancelación del servicio a través del Contact Center de ETAPA EP, por lo que, actualmente, los abonados-clientes que requieran terminar su contrato de adhesión pueden hacerlo también llamando al número 188 de ETAPA EP. El procedimiento para la terminación es el mismo que para el servicio de acceso a internet.

Por lo tanto, la situación observada durante la acción de control fue dada atención, pues, como indicamos, a la fecha la Empresa ha habilitado otro canal a fin de dar atención a las solicitudes de terminación de contratos, por lo que, la Empresa cumple con lo que señala el numeral 15 del artículo 4 de la Norma Técnica que regula los contratos de adhesión.

- **ETAPA EP no ha dado contestación de: (si o no) proporciona información de valores de pago que pueden generarse posterior a la cancelación del contrato de adhesión.**

Las observaciones constantes en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2025-0040 adjunto al acto de inicio del procedimiento sancionador, se derivan de la contestación realizada por ETAPA EP mediante oficio O-2025-1839-G de 17 de julio de 2025 en relación con las observaciones realizadas en el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2025-0016 de 20 de junio de 2025

(…) Como se puede observar, ETAPA EP si dio contestación a ARCOTEL señalando que si se proporciona información a los abonados-clientes respecto de valores que se pueden generar con posterioridad a la cancelación del contrato de adhesión, por lo tanto, queda claro que no existe un incumplimiento por parte de mi representada al respecto.

Finalmente, reiterar que la Empresa Pública ETAPA EP si comunica al abonado-cliente que tendrá valores pendientes de pago posteriores al cierre de servicio de telefonía fija, los mismos que se generan por el mes de consumo en el que se solicita la cancelación, para prueba de lo indicado remito el oficio O-2916-2026-GC de 30 de julio de 2026.

- **No tiene incluidas en sus facturas a qué tipo de exoneración corresponde los descuentos que realiza a sus abonados-clientes, es decir, descuentos de tercera edad, descuentos de discapacidad, etc.; conforme lo establecido en el numeral 8 del Artículo 22 de la LOT.**

Este hecho es justamente el único que se hizo constar en la Petición Razonada PR-CCDS2025-0436 de 26 de septiembre de 2025, sobre esto, debo indicar que ETAPA EP ha

implementado en sus procesos de facturación mecanismos que permiten identificar el concepto correspondiente a los descuentos o exoneraciones aplicados a los abonados-clientes.

Como sustento de lo señalado, se adjuntan las facturas 001-003-035829654; 001-003-038701352; 001-003-042521580; 001-003-046415236 en las cuales consta la identificación del descuento aplicado y el concepto al que corresponde. Las facturas aportadas permiten verificar que en la facturación consta información relacionada con descuentos aplicables, incluyendo, según corresponda, aquellos derivados de beneficios relacionados con tercera edad o discapacidad.

Por lo anterior, mi representada cumple con lo que establece el numeral 8 del artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, como su autoridad podrá evidenciar”.

Con Providencia **Nro. P-CZO6-2026-0492** del 02 de septiembre de 2026, la Responsable de la Función Instructora, dispuso:

“(…) **TERCERO.-** Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se dispone:

b) Que se envíe memorando a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a fin de que se sirva disponer a quien corresponda, para que verifique en el término de siete (7) días, si lo observado en el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, ha sido cumplido por la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, conforme lo alegado en trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E** del 31 de agosto de 2026, en el punto 2.3 de su contestación; (….)”

La Función Instructora ha procedido a verificar en el aplicativo denominado “Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio”; donde se refleja que la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, si cuenta con información económica financiera en relación a su Título Habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, por lo que se agrega al expediente el certificado **Nro. 0936-ARCOTEL-FOCTDG-6644**;

La Función Instructora mediante memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-1922-M** del 02 de septiembre de 2026, solicitó a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, para que verifique en el término de siete (7) días, si lo observado en el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, ha sido cumplido por la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP.**, conforme lo alegado en trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-014770-E** del 31 de agosto de 2026, en el punto 2.3 de su contestación, ante lo cual la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-2005-M** del 10 de septiembre de 2026, señaló:

“El día 08 de septiembre de 2026, previo a coordinación con Oficio **Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-0684-OF** de 04 de septiembre de 2026, la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de ARCOTEL, realizó la inspección y verificaciones correspondientes a la operadora **ETAPA E.P.**, adjunto el informe técnico **Nro. IT-CZO6-C-2026-0311** del 10 de septiembre de 2026 con el análisis y resultados obtenidos. (….)”.

El Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2026-0311** del 10 de septiembre de 2026, señala:

“(…) **5. CONCLUSIONES.**

Sobre la base de la inspección realizada el día 08 de septiembre de 2026 y la información proporcionada, se concluye lo siguiente:

- La operadora ETAPA E.P., a la fecha de la inspección cuenta con canales electrónicos y vía telefónica, mediante los cuales es posible cancelar el servicio de telefonía fija, lo cual se verificó mediante una llamada al contact center de ETAPA E.P. 188.
- De la muestra de facturas proporcionada por la operadora ETAPA E.P., se observa que, existe un desglose de valores y descuentos especificados por concepto de discapacidad y tercera edad.
- En relación a los contratos de telefonía fija que realizaron la cancelación del servicio y aún tienen valores pendientes de pago; de la revisión del sistema AS400 de ETAPA E.P. de una muestra de usuarios se observó que, existen contratos que ya fueron cerrados y cancelados a petición del cliente, y que aún mantienen valores pendientes de pago”.

ANÁLISIS:

Con la evidencia del caso recabada hasta la presente fecha existen pruebas suficientes para determinar la existencia de la infracción de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, esto es la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, poseedora del título habilitante de **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, a la fecha de la inspección se verificó que la cancelación del contrato de adhesión, únicamente se realiza de manera presencial; por lo tanto, ETAPA EP, no ha realizado la implementación de los otros canales establecidos en el ordenamiento jurídico vigente de telecomunicaciones. (Numeral 15 del artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes., no ha dado contestación de: (sí o no) proporciona información de valores de pago que pueden generarse posterior a la cancelación del contrato de adhesión y no tiene incluidas en sus facturas a qué tipo de exoneración corresponde los descuentos que realiza a sus abonados-clientes; es decir, descuento tercera edad, descuento por discapacidad, etc.; conforme lo establecido en el numeral 8 del Artículo 22 de la LOT; incumpliendo la obligación establecida en el numeral 8 del Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 15 del Artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Respecto a lo alegado por la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, relativo a la aplicación del **Artículo 4 de la Resolución No. ARCOTEL-2024-0071**, debemos enfocarnos en cuestionar la legitimidad y la validez formal del fraccionamiento de procesos administrativos sancionadores por un mismo informe de inspección o control.

- **Vulneración del principio de unidad de juzgamiento (Concurso de Infracciones):** Si un único informe administrativo consolida la verificación de hechos cometidos en un mismo periodo o contexto operativo, fragmentar la pretensión en múltiples peticiones razonadas y consecuentes procedimientos sancionadores transgrede los principios de economía procesal, eficiencia y el derecho a no ser juzgado de forma fragmentada por conductas conexas.
- **Prohibición de indefensión y vulneración del Debido Proceso (Art. 76 Constitución del Ecuador):** La multiplicación desproporcionada de expedientes sancionadores basados en un solo acto de control previa carga indebidamente a la defensa del administrado, forzándolo a responder de manera dispersa y redundante, lo que atenta contra el derecho a la seguridad jurídica (Art. 82) y el principio de proporcionalidad.
- **Jerarquía Normativa y Vicios del Código Orgánico Administrativo (COA):**
 - El **Art. 248 del COA** establece las reglas para la acumulación de procedimientos y la sustanciación sancionadora. Una resolución de rango inferior (como una norma

administrativa del Director de ARCOTEL) no puede menoscabar la lógica de acumulación procesal fijada en el COA cuando exista identidad de sujeto y conexidad de causa.

- La pretensión de tramitar cada presunto incumplimiento de forma aislada vulnera el estándar de un solo procedimiento integral con concurso de infracciones.
- **Fundamento Jurídico:**
 - Infracción a la acumulación obligatoria: En virtud del Código Orgánico Administrativo (COA), cuando los hechos guarden relación y respondan a un mismo acto fiscalizador, procede la unificación de expedientes en un solo procedimiento para garantizar la verdad material.
 - Violación a la Seguridad Jurídica y Eficiencia: La segmentación artificial mediante peticiones razonadas múltiples impone una duplicidad injustificada de cargas administrativas para el administrado y la propia institución.

Principio de Buena Fe.-

La buena fe (del latín, bona fides) es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, título de propiedad, o la rectitud de una conducta. Exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

El principio de buena fe en Ecuador está reconocido en diversos ordenamientos legales. Este principio establece que todas las personas tienen la obligación de actuar con honestidad, transparencia y lealtad en sus relaciones jurídicas, comerciales y laborales.

En la ley ecuatoriana, la buena fe se encuentra prevista en diversos artículos de distintas leyes:

- **El principio de la buena fe en derecho administrativo** se refiere a la obligación de las autoridades públicas de actuar de manera justa, transparente y objetiva. Esto significa que no deben abusar de su poder en detrimento de los derechos de los ciudadanos.

El concepto jurídico sobre qué es el principio de buena fe es aquel que en el ámbito jurídico y ético busca garantizar las relaciones comerciales y legales. Este principio se aplica en diferentes situaciones y áreas del derecho, en las que las partes involucradas están obligadas a actuar con honestidad, transparencia y lealtad. A continuación, se mencionan algunas situaciones en las que se aplica:

- **En los contratos.** Las partes involucradas en un contrato están obligadas a actuar con buena fe durante la negociación, la firma y el cumplimiento de este.

En el presente caso se advierte que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA E.P.**, actuó de buena fe, pues consta en el Informe Técnico Nro. IT-CZO6-C-2026-0311 del 10 de septiembre de 2026, que señala que la operadora ETAPA E.P., a la fecha de la inspección cuenta con canales electrónicos y vía telefónica, mediante los cuales es posible cancelar el servicio de telefonía fija, lo cual se verificó mediante una llamada al contact center 188 de ETAPA E.P., de la muestra de facturas proporcionada por la operadora ETAPA E.P., se observa que, existe un desglose de valores y descuentos especificados por concepto de discapacidad y tercera edad. En relación a los contratos de telefonía fija que realizaron la cancelación del servicio y aún tienen valores pendientes de pago; de la revisión del sistema AS400 de ETAPA E.P., de una muestra de usuarios se observó que, existen contratos que ya fueron cerrados y cancelados a petición del cliente, y que aún mantienen valores pendientes de pago.

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

Revisada la base informática denominada “Infracciones y Sanciones”, se ha podido verificar que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como atenuante.

2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

Revisado el expediente se ha podido observar que ha dado contestación al presente Procedimiento Administrativo Sancionador, admite la infracción sin embargo, no ha presentado un plan de subsanación que haya sido autorizado por la ARCOTEL, por lo que **NO** cumple con este atenuante.

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

La atenuante 3 del Artículo 130 de la LOT, se encuentra desarrollado en el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: “Subsanación y Reparación.- Se entiende por **subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción**; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”(...). (Lo de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada, la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, ha procedido a corregir su conducta infractora en su totalidad, conforme se señala en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2026-0311** del 10 de septiembre de 2026, por lo que se cumple lo señalado en Criterio Jurídico **No. ARCOTEL-CJDA-2022-0025** del 19 de mayo de 2022, el Director de Asesoría Jurídica, que señala:

“(...) En concordancia con lo mencionado, la “Norma Técnica para establecer la metodología de cálculo y graduación de las sanciones establecidas en la ley orgánica de telecomunicaciones y la ponderación de atenuantes y agravantes, así como las medidas inherentes al procedimiento sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”, publicada en el Registro Oficial No. 46 el 20 de abril del 2022, define y dispone, lo siguiente:

“Art. 4.- Definiciones.- (...) Sin perjuicio de lo mencionado, para fines de aplicación de la presente norma técnica, se considerarán las siguientes definiciones:

(...) **k) Subsanación:** Se considera subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, entre otras la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, la compensación por el incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad vigentes para cada servicio, o el reintegro de los valores indebidamente cobrados.”. (Énfasis añadido)

“Art. 22.- Subsanación y reparación voluntaria.- Antes o durante la actuación previa el involucrado podrá subsanar o reparar directa y voluntariamente, la conducta o hecho investigado, de manera que esto sea considerado como atenuante, en la graduación de la posible sanción.”.

“Art. 24.- Valoración de atenuantes y agravantes. - En la graduación de las sanciones pecuniarias a imponerse, el Órgano Resolutor aplicará, de ser el caso, las circunstancias atenuantes y agravantes que hubieren sido comprobadas y que se encuentran contempladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Únicamente en caso de que no sea posible obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia, situación que deberá estar debidamente justificada, las multas pecuniarias serán establecidas conforme lo dispuesto en el art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Para la determinación del monto de las sanciones, se estará a los siguientes criterios y parámetros:

Para el cálculo de la sanción económica, se partirá inicialmente de un valor medio que será obtenido considerando la media del rango establecido en el art. 121 o art.122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones según el caso, para el tipo de infracción objeto de juzgamiento, sin agravantes ni atenuantes.

Cada una de las atenuantes al haber sido debidamente demostradas genera la aplicación de un factor porcentual o ponderador de atenuación del monto de la sanción; el mismo que se aplicará al valor medio del rango obtenido conforme lo anteriormente señalado. En cambio, cada agravante ocasionará la aplicación de un factor porcentual o ponderador de incremento del monto de la sanción partiendo del valor obtenido luego de la valoración de atenuantes. La existencia de al menos una causa atenuante, se considerará para la graduación de la sanción. La concurrencia de atenuantes y agravantes será acumulativa hasta llegar a los valores piso y tope del monto de las sanciones fijados de conformidad a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.

De la norma transcrita se puede colegir, que la aplicación del atenuante número 3 del artículo 130 de la LOT tiene cuatro elementos que deben ser verificados de manera obligatoria (sine qua non) para que se pueda determinar la existencia o no de la misma en los procedimientos administrativos sancionatorios, estos son:

1. Que la obligación a cumplirse haya tenido una fecha determinada para el efecto.
2. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir una infracción.
3. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones determinadas en el punto anterior de manera voluntaria.
4. Que la ARCOTEL no haya impuesto la sanción (la decisión debe estar pendiente).

En este caso, la motivación del acto administrativo emana de la verificación que la autoridad administrativa competente haya realizado para la aplicación de la atenuante materia del análisis, revisando de esta manera la existencia de los parámetros antes citados (...).”.

SI concurre en esta atenuante.

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

En el presente caso no se ha establecido que se haya ocasionado un daño, por lo que no es factible realizar el análisis del presente atenuante, por lo que se aplica lo señalado en el artículo 83 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dice:

“(...) Art. 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes.

El organismo desconcentrado de la ARCOTEL, para resolver el procedimiento administrativo sancionador, considerará lo siguiente:

(...) 2. La concurrencia de atenuantes conforme lo previsto en la Ley. En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de sanción; siempre y cuando se cumplan los demás requisitos previstos en la Ley para este efecto. (...)”

*Para realizar el presente análisis es pertinente hacer referencia a la Resolución Nro. **ARCOTEL-2022-0107** del 28 de marzo de 2022, se expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define:*

b) Afectación al mercado: *Se considera afectación al mercado, todo tipo de conducta, acción o práctica que distorsione, limite, restrinja, impida o entorpezca de manera injustificada la competencia en un mercado de servicios de telecomunicaciones.*

c) Afectación al servicio: *Es toda suspensión o interrupción injustificada en la provisión normal de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción y que supere los niveles permitidos en el ordenamiento jurídico vigente.*

d) Afectación a los usuarios: *Se entiende por afectación al usuario todo incumplimiento contractual de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, contratos negociados; así como las promociones ofertadas y aceptadas; y aquellas violaciones de los derechos consagrados a favor del usuario en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, en otros cuerpos normativos del ordenamiento jurídico vigente, o en la regulación emitida por la ARCOTEL.*

En el presente caso, no se ha comprobado afectación al mercado, al servicio y al usuario, ya que el incumplimiento versa sobre el hecho de que el concesionario, cuenta con canales electrónicos y vía telefónica, mediante los cuales es posible cancelar el servicio de telefonía fija, lo cual se verificó mediante una llamada al contact center de ETAPA E.P. 188, de la muestra de facturas proporcionada por la operadora ETAPA E.P., se observa que, existe un desglose de valores y descuentos especificados por concepto de discapacidad y tercera edad. En relación a los contratos de telefonía fija que realizaron la cancelación del servicio y aún tienen valores pendientes de pago; de la revisión del sistema AS400 de ETAPA E.P. de una muestra de usuarios se observó que, existen contratos que ya fueron cerrados y cancelados a petición del cliente, y que aún mantienen valores pendientes de pago.

SI *concorre en esta atenuante.*

Se deberán considerar únicamente las atenuantes 1, 3 y 4 del art. 130 de la LOT; no se advierte que se cumpla con ninguna otra circunstancia atenuante. Sobre la base de los atenuantes determinados se debe regular la sanción correspondiente.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

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

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

En este sentido, se deberán considerar únicamente las atenuantes 1, 3 y 4 configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la **abstención** de imponer la sanción pecuniaria que correspondería en el presente caso, por el hecho imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026.

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los reglamentos y todas las normas jurídicas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora”.

6. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consta en el Informe Jurídico Nro. **IJ-CZO6-C-2026-0514** de 16 de septiembre de 2026:

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

Revisada la base informática denominada “Infracciones y Sanciones”, se ha podido verificar que la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como atenuante.

2. Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones.

Revisado el expediente se ha podido observar que ha dado contestación al presente Procedimiento Administrativo Sancionador, admite la infracción sin embargo, no ha presentado un plan de subsanación que haya sido autorizado por la ARCOTEL, por lo que **NO** cumple con este atenuante.

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

La atenuante 3 del Artículo 130 de la LOT, se encuentra desarrollado en el Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

El artículo 82 del Reglamento a la LOT, señala: “Subsanación y Reparación.- Se entiende por **subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción**; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”(...). (Lo de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada, la **EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA, ETAPA EP.**, ha procedido a corregir su conducta infractora en su totalidad, conforme se señala en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2026-0311** del 10 de septiembre de 2026, por lo que se cumple lo señalado en Criterio Jurídico **No. ARCOTEL-CJDA-2022-0025** del 19 de mayo de 2022, el Director de Asesoría Jurídica, que señala:

“(…) En concordancia con lo mencionado, la “Norma Técnica para establecer la metodología de cálculo y graduación de las sanciones establecidas en la ley orgánica de telecomunicaciones y la ponderación de atenuantes y agravantes, así como las medidas inherentes al procedimiento sancionador de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”, publicada en el Registro Oficial No. 46 el 20 de abril del 2022, define y dispone, lo siguiente:

“Art. 4.- Definiciones.- (...) Sin perjuicio de lo mencionado, para fines de aplicación de la presente norma técnica, se considerarán las siguientes definiciones:

(...) **k) Subsanación:** Se considera subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, entre otras la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, la compensación por el incumplimiento de los parámetros mínimos de calidad vigentes para cada servicio, o el reintegro de los valores indebidamente cobrados.”. (Énfasis añadido)

“Art. 22.- Subsanación y reparación voluntaria.- Antes o durante la actuación previa el involucrado podrá subsanar o reparar directa y voluntariamente, la conducta o hecho investigado, de manera que esto sea considerado como atenuante, en la graduación de la posible sanción.”.

“Art. 24.- Valoración de atenuantes y agravantes. - En la graduación de las sanciones pecuniarias a imponerse, el Órgano Resolutor aplicará, de ser el caso, las circunstancias atenuantes y agravantes que hubieren sido comprobadas y que se encuentran contempladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Únicamente en caso de que no sea posible obtener la información necesaria para determinar el monto de

referencia, situación que deberá estar debidamente justificada, las multas pecuniarias serán establecidas conforme lo dispuesto en el art. 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Para la determinación del monto de las sanciones, se estará a los siguientes criterios y parámetros:

Para el cálculo de la sanción económica, se partirá inicialmente de un valor medio que será obtenido considerando la media del rango establecido en el art. 121 o art.122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones según el caso, para el tipo de infracción objeto de juzgamiento, sin agravantes ni atenuantes.

Cada una de las atenuantes al haber sido debidamente demostradas genera la aplicación de un factor porcentual o ponderador de atenuación del monto de la sanción; el mismo que se aplicará al valor medio del rango obtenido conforme lo anteriormente señalado. En cambio, cada agravante ocasionará la aplicación de un factor porcentual o ponderador de incremento del monto de la sanción partiendo del valor obtenido luego de la valoración de atenuantes. La existencia de al menos una causa atenuante, se considerará para la graduación de la sanción. La concurrencia de atenuantes y agravantes será acumulativa hasta llegar a los valores piso y tope del monto de las sanciones fijados de conformidad a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.

De la norma transcrita se puede colegir, que la aplicación del atenuante número 3 del artículo 130 de la LOT tiene cuatro elementos que deben ser verificados de manera obligatoria (sine qua non) para que se pueda determinar la existencia o no de la misma en los procedimientos administrativos sancionatorios, estos son:

1. Que la obligación a cumplirse haya tenido una fecha determinada para el efecto.
2. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir una infracción.
3. Que el poseedor del título habilitante haya realizado las acciones determinadas en el punto anterior de manera voluntaria.
4. Que la ARCOTEL no haya impuesto la sanción (la decisión debe estar pendiente).

En este caso, la motivación del acto administrativo emana de la verificación que la autoridad administrativa competente haya realizado para la aplicación de la atenuante materia del análisis, revisando de esta manera la existencia de los parámetros antes citados (...).

SI concurre en esta atenuante.

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

En el presente caso no se ha establecido que se haya ocasionado un daño, por lo que no es factible realizar el análisis del presente atenuante, por lo que se aplica lo señalado en el artículo 83 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dice:

“(…) Art. 83.- Resolución.- La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes.

El organismo desconcentrado de la ARCOTEL, para resolver el procedimiento administrativo sancionador, considerará lo siguiente:

(...) 2. La concurrencia de atenuantes conforme lo previsto en la Ley. En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la

imposición de sanción; siempre y cuando se cumplan los demás requisitos previstos en la Ley para este efecto. (...)

*Para realizar el presente análisis es pertinente hacer referencia a la Resolución Nro. **ARCOTEL-2022-0107** del 28 de marzo de 2022, se expide la “NORMA TÉCNICA PARA ESTABLECER LA METODOLOGÍA DE CÁLCULO Y GRADUACIÓN DE LAS SANCIONES ESTABLECIDAS EN LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES Y LA PONDERACIÓN DE ATENUANTES Y AGRAVANTES, ASÍ COMO LAS MEDIDAS INHERENTES AL PROCEDIMIENTO SANCIONADOR DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES”, que define:*

b) Afectación al mercado: *Se considera afectación al mercado, todo tipo de conducta, acción o práctica que distorsione, limite, restrinja, impida o entorpezca de manera injustificada la competencia en un mercado de servicios de telecomunicaciones.*

c) Afectación al servicio: *Es toda suspensión o interrupción injustificada en la provisión normal de los servicios de telecomunicaciones y de audio y video por suscripción y que supere los niveles permitidos en el ordenamiento jurídico vigente.*

d) Afectación a los usuarios: *Se entiende por afectación al usuario todo incumplimiento contractual de las condiciones pactadas en el contrato de adhesión, contratos negociados; así como las promociones ofertadas y aceptadas; y aquellas violaciones de los derechos consagrados a favor del usuario en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, en otros cuerpos normativos del ordenamiento jurídico vigente, o en la regulación emitida por la ARCOTEL.*

En el presente caso, no se ha comprobado afectación al mercado, al servicio y al usuario, ya que el incumplimiento versa sobre el hecho de que el concesionario, cuenta con canales electrónicos y vía telefónica, mediante los cuales es posible cancelar el servicio de telefonía fija, lo cual se verificó mediante una llamada al contact center de ETAPA E.P. 188, de la muestra de facturas proporcionada por la operadora ETAPA E.P., se observa que, existe un desglose de valores y descuentos especificados por concepto de discapacidad y tercera edad. En relación a los contratos de telefonía fija que realizaron la cancelación del servicio y aún tienen valores pendientes de pago; de la revisión del sistema AS400 de ETAPA E.P. de una muestra de usuarios se observó que, existen contratos que ya fueron cerrados y cancelados a petición del cliente, y que aún mantienen valores pendientes de pago.

SI *concorre en esta atenuante.*

Se deberán considerar únicamente las atenuantes 1, 3 y 4 del art. 130 de la LOT; no se advierte que se cumpla con ninguna otra circunstancia atenuante. Sobre la base de los atenuantes determinados se debe regular la sanción correspondiente.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

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

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Considerando en el presente caso tres atenuantes que señala el artículo 130 (Atenuante 1, Atenuante 3 y Atenuante 4) y ninguna agravante del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, configurándose conforme lo establece el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones las atenuantes necesarias para que el Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, considere la **ABSTENCIÓN** de imponer la sanción pecuniaria que correspondería en el presente caso, por el hecho imputado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026.

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

9. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026 y la responsabilidad de la administrada, esto es la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, poseedora del título habilitante consistente en el **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA**, a la fecha de la inspección habría incumplido la obligación establecida en el numeral 8 del Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 15 del Artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis que precede, en ejercicio de sus atribuciones legales:

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-D-0266** de 23 de septiembre de 2026, emitido por la Ing. Flor Cecilia Mora Ortiz, en su calidad de Responsable de la Función Instructora de Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0229** del 18 de agosto de 2026; por lo que la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, es responsable del incumplimiento determinado en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2540-M** del 02 de octubre de 2025 y el Informe de Incumplimiento **Nro. IT-CCDS-CT-2025-0040** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, y la Petición Razonada **Nro. PR-CCDS-2025-0436** de 26 de septiembre de 2025, esto es, la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, poseedora del título habilitante consistente en el **CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES -**

TELEFONÍA FIJA, a la fecha de la inspección habría incumplido la obligación establecida en el numeral 8 del Artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el numeral 15 del Artículo 4 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, Contratos Negociados con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes, con dicha conducta podría incurrir en la infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Sin embargo, considerando tres atenuantes (Atenuante 1, Atenuante 3 y Atenuante 4) dispuestas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna agravante, éste Órgano Resolutor se **ABSTIENE** de imponer una sanción.

Artículo 3.- DISPONER a la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, con RUC No. 0160050020001, que opere su título habilitante de CONDICIONES GENERALES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES - TELEFONÍA FIJA, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

Artículo 4.- INFORMAR a la **EMPRESA PUBLICA MUNICIPAL DE TELECOMUNICACIONES, AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y SANEAMIENTO DE CUENCA - ETAPA EP**, con RUC No. 0160050020001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Artículo 5.- NOTIFICAR de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, en las direcciones de correo electrónico: oulloa@etapa.net.ec; aserrano@etapa.net.ec; gestiondocumental@etapa.net.ec señaladas para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 23 de septiembre de 2026.



Validar únicamente en FirmaEC.
Firmado electrónicamente por:
**MANUEL ALBERTO
CANSING BURGOS**

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

Elaborado por:

**WALTER
RODOLFO
VELASQUEZ
RAMIREZ**

Firmado digitalmente por WALTER
RODOLFO VELASQUEZ RAMIREZ
Nombre de reconocimiento (DN):
c=EC, o=Lazzate Cia. Ltda., ou=Ente
de Certificación, cn=WALTER
RODOLFO VELASQUEZ RAMIREZ,
email=jefer8525@gmail.com
Fecha: 2026.09.23 13:24:29 -05'00'

Dr. Walter Velásquez Ramírez
ESPECIALISTA JEFE 1