

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2023-0072
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

AB. GABRIEL MAURICIO NIETO ANDRADE
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA – ARCOTEL

CONSIDERANDO:

- Que,** el artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, dispone que: *“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 (...).”*;
- Que,** el artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador, consagra que: *“La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación.”*;
- Que,** el artículo 82 de la Constitución de la República del Ecuador, garantiza el derecho a la seguridad jurídica fundamentada en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes;
- Que,** el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respecto de las garantías básicas del debido proceso determina que: *“En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá entre otras las siguientes garantías básicas: 1. Corresponde a toda autoridad administrativa o judicial, garantizar el cumplimiento de las normas y los derechos de las partes (...).”*;
- Que,** el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador, establece: *“Los actos administrativos de cualquier autoridad del Estado podrán ser impugnados tanto en la vía administrativa como ante los correspondientes órganos de la Función Judicial.”*;
- Que,** la sentencia No. 32-21-IN/21 de 11 de agosto de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador señala: *“(...) todo órgano del poder público tiene, no solo el deber de ceñir sus actos a las competencias y procedimientos jurídicamente establecidos (legitimidad formal), sino también el deber de motivar dichos actos, es decir, de fundamentarlos racionalmente (legitimidad material)”*;
- Que,** la sentencia No. 1158-17-EP/21 de 20 de octubre de 2021 expedida por el Pleno de la Corte Constitucional del Ecuador establece varias pautas para examinar cargos de vulneración de la garantía de la motivación. Esas pautas incluyen un criterio rector, según el cual, toda argumentación jurídica debe

tener una estructura mínimamente completa (de conformidad con el Art. 76, número 7, letra I de la Constitución). Las pautas también incorporan una tipología de deficiencias motivacionales; es decir, de incumplimientos de dicho criterio rector: la inexistencia, la insuficiencia y la apariencia; esta última surge cuando la argumentación jurídica incurre en algún tipo de vicio motivacional, como son: la incoherencia, la inatinencia, la incongruencia y la incomprensibilidad;

Que, el artículo 5 del Código Orgánico Administrativo, dispone: *“Las administraciones públicas deben satisfacer oportuna y adecuadamente las necesidades y expectativas de las personas, con criterios de objetividad y eficiencia, en el uso de los recursos públicos.”;*

Que, el artículo 33 del Código Orgánico Administrativo, respecto del debido procedimiento administrativo, establece: *“Las personas tienen derecho a un procedimiento administrativo ajustado a las previsiones del ordenamiento jurídico”;*

Que, en el artículo 219 del Código Orgánico Administrativo *“Se prevén los siguientes recursos: apelación y extraordinario de revisión. Le corresponde el conocimiento y resolución de los recursos a la máxima autoridad administrativa de la administración pública en la que se haya expedido el acto impugnado y se interpone ante el mismo órgano que expidió el acto administrativo”;*

Que, el artículo 232 de la norma *ibídem*, acerca del recurso extraordinario de revisión establece: *“La persona interesada puede interponer un recurso extraordinario de revisión del acto administrativo que ha causado estado, cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias: 1. Que al dictarlos se ha incurrido en evidente y manifiesto error de hecho, que afecte a la cuestión de fondo, siempre que el error de hecho resulte de los propios documentos incorporados al expediente. 2. Que al dictarlos se haya incurrido en evidente y manifiesto error de derecho, que afecte a la cuestión de fondo...”;*

Que, el artículo 142 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto de la creación y naturaleza de la ARCOTEL menciona: *“Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes.”;*

Que, el artículo 147 de la norma *ibídem* sobre las competencias del Director Ejecutivo de la ARCOTEL, indica: *“La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio. Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director*

Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, así como para regular y controlar los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes, tales como los de audio y vídeo por suscripción (...);

Que, el artículo 148, números 1, 12 y 16 de la norma *ibídem*, respecto de las atribuciones del Director Ejecutivo de la ARCOTEL indican: “Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: **1.** Ejercer la dirección, administración y representación legal, judicial y extrajudicial de la Agencia. (...) **12.** Delegar una o más de sus competencias a los funcionarios de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...) **16.** Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio. (...)”;

Que, la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de la atribución establecida en el artículo 148, número 12 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, delegó competencias, facultades, funciones, atribuciones y responsabilidades legales a las distintas unidades de la ARCOTEL, dentro de las cuales en su artículo 32 se establece para el Coordinador General Jurídico la siguiente: “(...) **b)** Conocer y resolver los recursos y reclamos administrativos así como las solicitudes de revocatoria y de revisión de oficio planteados en contra de los actos administrativos emitidos por las unidades administrativas de la ARCOTEL, **con excepción** de los recursos administrativos señalados en el literal b), del artículo 17 del presente instrumento y de aquellas derivadas de actos administrativos referentes al **servicio móvil avanzado, al servicio de telefonía móvil, servicio de telefonía fija y a los medios de comunicación social de carácter nacional;** (...)”. (Subrayado y negrita fuera del texto original)

Que, mediante Resolución No. 001-001-ARCOTEL-2023 de 25 de enero de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo, de la ARCOTEL;

Que, mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0037 de 26 de enero de 2023, se designó al Mgs. Juan Carlos Soria Cabrera, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones;

Que, mediante acción de personal No. CADT-2023-0176 de 20 de marzo de 2023, se designó al Ab. Gabriel Mauricio Nieto Andrade como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

Que, mediante acción de personal No. CADT-2022-0198 de 11 de abril de 2022, se nombró al Mgs. José Antonio Colorado Lovato Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;

Que, mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de 24 de noviembre de 2022, el Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., interpone un Recurso de Extraordinario de Revisión en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022.

Que, en atención a lo solicitado por el Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., se ha procedido a dar trámite al Recurso de Extraordinario de Revisión, bajo el siguiente procedimiento y análisis:

I. COMPETENCIA Y VALIDEZ PROCEDIMENTAL

I.I. COMPETENCIA. - El artículo 261, número 10 de la Constitución del Ecuador consagra: “(...) *El Estado central tendrá competencias exclusivas sobre: 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones; puertos y aeropuertos.*” El artículo 313 de la norma *ibídem* establece: “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.” El artículo 314 de la Constitución del Ecuador establece: “El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, **telecomunicaciones**, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (...)” (Negrita fuera del texto original). En concordancia con los artículos 65, 132 del Código Orgánico Administrativo; y, artículo 32 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022; le corresponde al Coordinador General Jurídico delegado del Director Ejecutivo máxima autoridad de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, efectuar el recurso de extraordinario de revisión de actos administrativos; por consiguiente, mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0176 de 20 de marzo de 2023, se designó al Ab. Gabriel Mauricio Nieto Andrade como Coordinador General Jurídico de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, siendo competente para conocer y resolver el presente Recurso de Extraordinario de Revisión en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZ02-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022, interpuesto por el Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

I.II. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.- El presente Recurso de Extraordinario de Revisión, fue sustanciado de conformidad fue sustanciado de conformidad con

las disposiciones del Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones junto con su Reglamento para otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; y, por lo tanto no se han omitido solemnidades sustanciales que incidan en su decisión, se ha garantizado el derecho al debido proceso del administrado desde la dimensión constitucional y legal, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento, se ha observado el deber que posee la Administración Pública de motivar sus decisiones, por lo que expresamente se declara su validez procedimental.

II. ANTECEDENTES Y ANÁLISIS JURÍDICO

II. I. ANTECEDENTES

2.1. A fojas 1 a 21 del expediente administrativo, consta que el Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., mediante escrito ingresado en esta entidad con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de 24 de noviembre de 2022, presenta un Recurso Extraordinario de Revisión en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022.

2.2. A fojas 22 a 27 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2022-0358 de 19 de diciembre de 2022, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2022-1431-OF de 19 de diciembre de 2022, admite el recurso a trámite.

2.3. A foja 28 del expediente administrativo, la Unidad de la Gestión Documental y Archivo mediante memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-4433-M de fecha 29 de diciembre de 2022, remite copias certificadas relacionadas a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2022-00358 de fecha 19 de diciembre de 2022.

2.4. A fojas 29 a 31 del expediente administrativo, con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-020629-E de fecha 23 de diciembre de 2022, solicita la suspensión de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022.

2.5. A fojas 32 a 37 del expediente administrativo, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0026 de 07 de febrero de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0091-OF de 07 de febrero de 2023, solicita información la Dirección Técnica Zonal 2.

2.6. A fojas 38 a 44 del expediente administrativo la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0031 de 10 de febrero de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0114-OF de 10 de febrero de 2023, da respuesta a la suspensión del acto administrativo.

2.7. A fojas 45 a 50 del expediente administrativo la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0042 de 24 de febrero de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0143-OF de 24 de febrero de 2023, amplía el plazo para resolver por dos meses.

2.8. A fojas 51 a 260 del expediente administrativo la Dirección Técnica Zonal 2 de la ARCOTEL mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-0507-M de 24 de marzo de 2023, remite respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-00026.

2.9. A foja 261 del expediente administrativo consta un CD que contiene el Contrato de Adhesión, permiso de operación y ampliación de la cobertura de la empresa SETEL S.A.

III. ANÁLISIS JURÍDICO. - En virtud de lo solicitado y de conformidad con el ordenamiento jurídico, la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2022-0358 de 19 de diciembre de 2022, dio inicio al Recurso Extraordinario de Revisión de conformidad con lo dispuesto en los artículos 220 y 232 del Código Orgánico Administrativo. En tal virtud, se proceden a analizar los siguientes hechos:

EL ACTO ADMINISTRATIVO IMPUGNADO AL CUAL SE PLANTEO EL RECURSO DE EXTRAORDINARIO DE REVISIÓN ES LA RESOLUCIÓN NO. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 DE 02 DE NOVIEMBRE DE 2022, DONDE SE RESOLVIÓ:

*“Artículo 2.- DETERMINAR, que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., es responsable** del hecho determinado en el **Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-016** de 10 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, reportado con memorando Nro. **ARCOTEL-CCON-2022-0367-M** de 15 de febrero de 2022, a la Función Instructora y que dio inicio al procedimiento administrativo sancionador, comprobándose conforme los documentos que obran del expediente que: “(...) Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado “Gestión de Cobranza” en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios; y, que “(...) la Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción. (...); por lo que el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., es responsable de haber cometido una infracción de segunda clase, tipificada en el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los “Derechos de los abonados, clientes y usuarios”; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”; artículo 25 numeral 2 referente a los “Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”; artículo 64 numeral 7 referente a las “Reglas aplicables”; artículo 4 numerales 22 y 25 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” emitida en Resolución ARCOTEL-2018-0716; artículo 64 del “Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.***

Artículo 3.- IMPONER al Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**, con RUC No. 1791847652001, la sanción económica de **QUINCE MIL SEISCIENTOS NOVENTA Y TRES CON 33/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 15.693,33)**, conforme lo establecido en el artículo 121, en el numeral 2) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: “(...) **2. Infracciones de segunda clase.** - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% del monto de referencia (...)”; considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 *Ibídem*, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2022-059 de 02 de noviembre de 2022.

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 Avenida 9 de Octubre N 27-75 y Berlín, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 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.”

ARGUMENTOS DE LA COMPAÑÍA SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.:

“(...)

B. La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. mediante la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045, es sancionada conforme el artículo 118, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones esto es por “Cobrar por servicios no contratados o no prestados.”

C. Así también, en la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 22 numeral 8 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a los “Derechos de los abonados, clientes y usuarios”, que de forma textual establece:

“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. ...”

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no incumple la norma precedente por cuanto en las facturas que se emiten a clientes morosos, en la descripción de los servicios, así como en el detalle de valores unitarios, descuentos, subtotal y total, en ninguna parte se factura el servicio “GESTIÓN DE COBRANZA” al cliente final.

D. En la misma Resolución se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 24 numerales 4, 18 y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”, que de forma textual establecen:

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

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

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.

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.”

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no incumple la norma precedente por cuanto en las facturas que se emiten a clientes morosos, no incluye servicios adicionales no autorizados y respeta los derechos de los usuarios.

E. En la misma Resolución se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 25 numeral 2 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a los “Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”, que de forma textual establece:

“Son derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter los siguientes:

2. Suspender el servicio provisto por falta de pago de los abonados o clientes o uso ilegal del servicio calificado por autoridad competente, previa notificación al abonado o cliente.”

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no incumple la norma precedente por cuanto la suspensión del servicio al usuario se realiza por falta de pago.

F. En la misma Resolución se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a las “Reglas aplicables”, que de forma textual establece:

“Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:

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.”

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no incumple la norma precedente por cuanto en las facturas que se emiten a clientes morosos, en la descripción de los servicios, así como en el detalle de valores unitarios, descuentos, subtotal y total, en ninguna parte se factura el servicio “GESTIÓN DE COBRANZA” al cliente final.

G. En la misma Resolución se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 64 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que de forma textual establece:

“Art. 64.-Planes tarifarios.-Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada. En los planes tarifarios se podrá cobrar de forma prorrateada el valor de los equipos que sirvan para la prestación del servicio de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, siempre que esto sea expresamente aceptado por el usuario, debiendo identificarse el descuento del valor de los mismos y sin condicionar el tiempo de permanencia en el plan. La factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo, conforme a la normativa que emita para el efecto la ARCOTEL.”

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no incumple la norma precedente por cuanto en las facturas que se emiten a clientes morosos, en la descripción de los servicios, así como en el detalle de valores unitarios, descuentos, subtotal y total, en ninguna parte se factura el servicio “GESTIÓN DE COBRANZA” al cliente final.

H. En la misma Resolución se establece que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. ha incumplido el artículo 4 numerales 22 y 25 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, que de forma textual establece:

“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:

22) Suspensión de servicios.- Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;*
- a) (sic) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;*
- b) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.*
- c) Por mandato judicial; y,*
- d) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.*

(...)

La compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no factura a sus clientes valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza, ya que la relación entre mi representada y el gestor de la cobranza no genera ningún valor o costo administrativo.

I. Conforme consta de los literales A al H del acápite I del presente instrumento, el ente de control ha establecido que la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., cobra y factura a clientes cargos por gestión de cobranza indicando que este cobro no forma parte de los servicios efectivamente prestados y que dichos cobros no se encuentran contenidos en una disposición legal.

J. Sobre lo mencionado por su autoridad relativo al cobro y facturación a clientes o ex clientes sobre cargos por gestión de cobranza que no forma parte de los servicios efectivamente prestados, me permito aclarar que en las

facturas emitidas por la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. a sus clientes o ex clientes en el detalle de servicios **NO** se incluye el rubro “gestión de cobranza” y tampoco registramos ingresos por este concepto en nuestras cuentas bancarias. **Todo lo mencionado ha sido demostrado con las facturas que constan en el expediente y que prueban que mi representada la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. no cobra ni factura a sus clientes cargos por gestión de cobranza, incurriendo en evidente y manifiesto error de hecho al evacuar la prueba documental que forman parte del expediente.**

K. Así también, a lo manifestado por su autoridad en relación a que los cobros por gestión de cobranza no se encuentran contenidos en una disposición legal debo ser enfático que se ha omitido la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera, en la cual se determina y norma el honorario que deben cobrar las empresas de cobranza en relación al tiempo de la mora en que haya incurrido un deudor por cualquier servicio. Esta norma guarda relación con el artículo 14 del Código Orgánico Monetario y Financiero que da a la autoridad competente facultades legales para determinar los valores que deben cobrar los gestores de cobranza, lo cual nuevamente ha sido omitido por su autoridad para emitir al presente Resolución. **Es decir, esta inobservancia de la ley tiene por consecuencia un evidente y manifiesto error de derecho al desconocer normativa vigente en la República del Ecuador, pese a que en nuestros escritos y contestaciones que constan en el presente expediente, se puso en conocimiento de los funcionarios a cargo de la legislación vigente y aplicable, y sobre lo cual nunca se obtuvo una respuesta o argumento legal que desconozca dicha norma.**

L. Ahora bien, en la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 su autoridad manifiesta que “la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido SETEL S.A. no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes.”, me permito aclarar lo siguiente: **i)** Los valores por cargo de gestión de cobranza **NO** son acordados, pactados o derivados de la relación comercial entre mi representada y la compañía autorizada para la gestión de cobranza, ya que dichos valores están establecidos en la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera; **ii)** Mi representada no ha aplicado ni trasladado en las facturas de los clientes o ex clientes ningún valor que corresponda pagar a cualquier proveedor sea este un gestor de cobranza o no, esto por cuanto SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. únicamente entrega al gestor de cobranza la cartera vencida para que este último cobre al deudor directamente la deuda vencida y sus correspondientes honorarios. Entre SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. y el gestor de cobranza no existe deuda, facturación de honorarios o comisiones por la gestión de recaudación. En este punto hay que dejar claro que existe una interpretación errónea de la relación comercial y contractual entre SERVICIOS DE

TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. y el gestor de cobranza que es un evidente error de hecho por cuanto el ente de control no tiene conocimiento de las condiciones de las partes y las interpreta de tal forma que busca justificar la Resolución objeto del presente recurso.”

ANALISIS

El artículo 425 de la Carta Magna, establece el orden jerárquico de aplicación de las normas, encontrándose en primer lugar la Constitución, posteriormente los tratados y convenios internacionales, las leyes orgánicas, las leyes ordinarias, las normas regionales y las ordenanzas distritales, los decretos y reglamentos, las ordenanzas, los acuerdos y las resoluciones, y los demás actos y decisiones de los poderes públicos.

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador, señala que las instituciones públicas se encuentran sometidas a la Norma Suprema y a la Ley, los servidores y servidoras e incluso las personas deben actuar en virtud de la potestad estatal, todas y cada una de sus acciones o decisiones deben producirse en el marco de lo prescrito en el ordenamiento jurídico.

El artículo 14 del Código Orgánico Administrativo, referente al principio de juridicidad prevé que la actuación de la administración pública debe estar sometida a la Constitución, a los instrumentos internacionales, a la ley, a los principios jurídicos, a la jurisprudencia aplicable. Por tanto, los funcionarios de la institución en cumplimiento del principio de legalidad, no pueden ni deben ejecutar acciones que vayan más allá del contexto legal, esto es, no deben realizar interpretaciones extensivas en el cumplimiento de sus funciones.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el artículo 22 sobre derechos de los abonados, clientes y usuarios indica en su numeral 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.”

En la norma ibídem indica: artículo 24: “**Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.**”, y de acuerdo a lo que establece:

“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. (...)”.

6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, **completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones o el Ministerio de Telecomunicaciones** y de la Sociedad de la Información, en el ámbito de sus competencias, en los formatos, plazos y condiciones establecidos por dichas autoridades (...). (Subrayado y en negrilla fuera de texto original).

El Representante Legal del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción

Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

Dirección: Av. Diego de Almagro N31-95 entre Whympy y Alpallana

Código postal: 170518 / Quito-Ecuador

Teléfono: 593-2 2947 800

www.arcotel.gob.ec

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. es el GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A. y los datos generales son los siguientes:

SERVICIO CONTROLADO:	AUDIO Y VIDEO POR SUSCRIPCIÓN
NOBRE O RAZÓN SOCIAL:	SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. *
NÚMERO DE RUC	1791847652001*
NOMBRE COMERCIAL:	XTRIM TVCABLE*
REPRESENTANTE LEGAL	GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A.*
DOMICILIO:	AV. ELOY ALFARO N44-406 Y DE LAS HIGUERAS
CIUDAD	QUITO
PROVINCIA	PICHINCHA
CORREO ELECTRÓNICO:	dvicuna@vivancoyvivanco.com casillerosuio@vivancoyvivanco.com

El 26 de agosto de 2002, se suscribió entre SETEL S.A. y la Ex - Secretaría Nacional de Telecomunicaciones (SENATEL), el Contrato de Concesión del Servicio Final de Telefonía Fija Local, Servicios de Telefonía Pública a través de su propia infraestructura, Servicio Portador y Servicio de Telefonía de Larga Distancia Nacional, Concesión del Bloque B-B' de frecuencias de Acceso Fijo Inalámbrico (WLL).

El Acto de inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de fecha 25 de agosto de 2022, puso en conocimiento del Prestador del servicio de audio y video por suscripción SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0592-OF de 25 de agosto de 2022, dentro del cual se sustenta en el Informe No. IT-CCDS.CT-2022-016 de 10 de febrero de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, que concluye:

“... 7. CONCLUSIONES

- *Se ha verificado la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado “Gestión de Cobranza” en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios.*
- *Al realizar el análisis del reclamo No. AT-2021-003111 ingresado por parte de la usuaria VANESA CAMPUZANO TRIVIÑO, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor de \$34.36; que se encuentra detallado en la información entregada por SETEL S.A. y, que se adjunta en la respuesta del ticket AT-2021-003111.*
- *Además, al realizar el análisis del reclamo No. 039J-0C1E73 ingresado por parte del usuario JAVIER PORRAS PADILLA, se determinó que, el prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., se encuentra realizando el cobro del denominado rubro “Gestión de Cobranza”; por un valor*

de \$51.54; que se encuentra detallado en la información entregada por la ARCOTEL y, que se adjunta en la respuesta del ticket 039J-0C1E73.

- En las acciones de control tarifario realizadas periódicamente por parte de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, no se ha detectado el cobro del rubro “Gestión de Cobranza”, por tanto, se determina que este tipo de cobro no es aplicado de forma general a todos los abonados/clientes/usuarios de SETEL S.A., sino que se ha realizado a los casos puntuales provenientes de reclamos de la ciudadanía, en los cuales, se evidencia que el prestador ha incluido el denominado rubro “Gestión por Cobranza” como parte de los valores adeudados por parte abonados/clientes y usuarios a los cuales se les ha suspendido el servicio por falta de pago. Cabe señalar, que no todos los abonados presentan su reclamo ante la ARCOTEL, por tanto, es posible que este tipo de cobro esté siendo aplicado a otros abonados
- La Coordinación General Jurídica de ARCOTEL, ha determinado a través de Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 que, el rubro denominado “Gestión de Cobranza”, no forma parte del servicio efectivamente prestado y al no estar previsto en una disposición legal, se enmarca en la prohibición establecida en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, siendo un rubro adicional a la prestación de servicios de telecomunicaciones o de radiodifusión por suscripción; en este caso, el servicio de Audio y Video por Suscripción. (...).”

De acuerdo, a la respuesta al memorando No. ARCOTEL-CCON-2021-1515-M de fecha 30 de julio de 2021 suscrito por la Coordinación Técnica de Control, referente a la solicitud de un pronunciamiento respecto a si un poseedor de un título habilitante tiene permitido realizar cobros de las facturas de los Abonados/Clientes y Usuarios del rubro denominado “Gestión de Cobranzas”, la Dirección de Asesoría Jurídica emitió el Criterio Jurídico ARCOTEL-CJDA-2021-0078 de 22 de octubre de 2021 el cual fue aprobado por la Coordinación Jurídica con memorando CJUR-2021-00775-M de 26 de octubre de 2021, y en el cual expresa en su parte pertinente, lo siguiente:

“(...) 4. CONCLUSIÓN

*En orden a los antecedentes, competencia, análisis expuestos e información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control, **la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido SETEL S.A. no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes.** (...)* (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original).

El artículo 64 numeral 7 de la ley Orgánica de Telecomunicaciones establece:

“Art. 64: Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones

deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales:

(...)

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.” (lo subrayado me pertenece).

El artículo 4, numerales 22 y 25 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, claramente señala:

"Art. 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestador de servicios.-

"22) Suspensión de servicios. - Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

1. Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente (...)

*La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador. Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, **únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados** y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado suscriptor/ cliente...", (El énfasis y subrayada me pertenece).*

" 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:

(...)

h) El prestador del servicio no podrá cobrar valores asociados a servicios que no hayan sido expresamente autorizados y contratados por el abonado/cliente. El prestador Implementará mecanismos de compensación o devolución por valores Indebidamente cobrados o facturados. (...)"

El prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A., SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., al establecer en sus facturas el rubro denominado **"Gestión de Cobranza"**, estaría desconociendo lo establecido con claridad en el **artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que**

claramente ha definido el contenido que debe tener la facturación, señalando de forma expresa que la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo; es decir no se encontraría incluido y por ende permitido que se establezca en una factura **otros rubros adicionales** como el antes señalado, estableciéndose además que de existir otros rubros (no consentidos ni autorizados por la administración) y específicamente al rubro antes señalado no se trata bajo ningún concepto de un valor “atado” a la prestación del servicio que presta el administrado, y por ende no cabría su inclusión en una factura, y menos aún el pretender cobrar valores asociados a un servicio no autorizado ni contratado o no solicitados y que no forman parte del servicio expresamente contratado.

Los valores de cargo de gestión de cobranza, acordados, pactados o derivados de la relación comercial entre SETEL S.A. y un tercero (empresa privada experta en cobranza), no pueden ser aplicados o trasladados a las facturas de los clientes o ex clientes de SETEL S.A. que hayan incurrido en mora en el pago de sus servicios contratados, principalmente debido a que, lo permitido a facturar son los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y los respectivos títulos habilitantes.

Por lo señalado con anterioridad, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-062 de 25 de agosto de 2022, la infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: *Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.** (...)*”.

El recurrente dentro el trámite signado No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de fecha 24 de noviembre de 2022, indica como pruebas de descargo:

“Tómese como prueba a favor de mi representada, la siguiente documentación:

- A. Facturas emitidas por la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. a clientes morosos donde se podrá evidenciar que, en la descripción de los servicios, así como en el detalle de valores unitarios, descuentos, subtotal y total, en ninguna parte mi representada factura el servicio “GESTIÓN DE COBRANZA” al cliente final.*
- B. Facturas emitidas a clientes morosos por la compañía autorizada por la autoridad competente a realizar el cobro de carteras vencidas de clientes, en la cual se podrá evidenciar que la descripción de la factura de cobro se lo realiza en base a la Resolución No. 514-2019-F del 10 de mayo de 2019 de la Junta de Política y Regulación Monetaria y Financiera y no por traslado o aplicación de valores de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A..*
- C. Considérese como prueba a mi favor todas las facturas que están anexas al*

[illegible]

- Linda Elizabeth Macias Moscoso
- Jerry Anderson Andrade Lucin
- Cristian Alejandro Chimboleo Palacios
- Christian Andrés Jiménez Romero
- Ximena Elizabeth Romero Paucar

De acuerdo al Informe No. IT-CCDS-CT-2022-016 de 10 de febrero de 2022, donde concluye la existencia de 4 reclamos presentados a la ARCOTEL, asociados con el cobro realizado por parte del prestador de Servicio de Audio y Video por Suscripción SETEL S.A., del rubro denominado “Gestión de Cobranza” en las facturas entregadas a los abonados/clientes y usuarios, los clientes por los cuales son analizados el cobro de cobranzas son:

- Vannessa Triviño Guayaquil
- Duzya Suarez Duran
- Jaime Bejar Guayaquil
- Javier Porras Padilla



República
del Ecuador

Orgánica de Telecomunicaciones en el Artículo 118 de Infracciones de segunda clase por el **cobro por servicios no contratados o no prestados**.

El Código Orgánico Administrativo en el artículo 232 señala las causales sobre los cuales se argumentan el mismo, el recurrente por su parte señala que su recurso es fundamentado en los numerales 1 y 2 los que determinan:

“Art. 232.- Causales. *La persona interesada pueda interponer un recurso extraordinario de revisión del acto administrativo que ha causado estado, cuando se verifique alguna de las siguientes circunstancias:*

1. *Que al dictarlos se ha incurrido en evidente y manifiesto error de hecho. que afecte a la cuestión de fondo, siempre que el error de hecho resulte de los propios documentos incorporados al expediente.*
2. *Que al dictarlos se haya incurrido en evidente y manifiesto error de derecho, que afecte a la cuestión de fondo”*

CAUSAL DE ERROR DE HECHO

Sobre esta causal, es preciso señalar que debe referirse expresamente al error relativo a un hecho, cosa o suceso, es decir a la cuestión fáctica, misma que interesa siempre que llegue afectar al acto administrativo.

En ese sentido, el Recurso Extraordinario de Revisión por esta causal debe desestimarse cuando se refiera a cuestiones meramente interpretativas, y que como en el presente caso, son ajenas al error invocado, es por ello que se requiere una precisa interpretación de los hechos y las circunstancias que puedan dar lugar al recurso.

El error de hecho debe ser, además, evidente, indiscutible y manifiesto, y resultar de los propios documentos incorporados al expediente, en este caso, no se evidencia la existencia de errores de hecho en el acto administrativo impugnado, al contrario, con la documentación incorporada como prueba por parte de la recurrente se determina que el recurrente no cumplió, al establecer en sus facturas el rubro denominado **“Gestión de Cobranza.**

Finalmente, el error debe ser manifiesto, es decir que sea evidente su demostración, a fin de servir de fundamento al Recurso Extraordinario de Revisión, que determina la existencia de la causal con el resultado de una simple confrontación del acto impugnado con un documento incorporado al expediente, cosa que en el presente caso no se ha demostrado.

CAUSAL DE ERROR DE DERECHO

La causa es la conformidad del acto a la categoría legal. Como elemento trasciende de la mera voluntad o del interés público del acto. Es objetivo: La razón justificadora de la producción de un acto administrativo concreto.

En este caso concreto, **no existe un error de derecho** ya que las normas jurídicas son claras, e imperativas, conforme se describe:

En el artículo 64 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que claramente ha definido el contenido que debe tener la facturación, señalando de forma expresa que la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo; es decir no se encontraría incluido y por ende permitido que se establezca en una factura otros rubros adicionales como el antes señalado.

La infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: *Artículo 118.- Infracciones de segunda clase. (...) b. Son infracciones de segunda clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) **5. Cobrar por servicios no contratados o no prestados.*** (...).

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los **“Derechos de los abonados, clientes y usuarios”**; artículo 24 numerales 4, 18 y 28 referente a las **“Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”**; artículo 25 numeral 2 referente a los **“Derechos de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”**; el artículo 4 numerales 22 y 25 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”** emitida en Resolución ARCOTEL-2018-0716; artículo 64 del **“Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**.

El informe jurídico elaborado por la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, signado con el número ARCOTEL-CJDI-2023-0034 de 20 de abril de 2023, en su parte final establece las conclusiones y recomendaciones, cuyo tenor literal se transcribe:

“IV. CONCLUSIONES

De conformidad a los antecedentes, fundamentos jurídicos; y, análisis precedente se concluye que:

- 1. El prestador del servicio de audio y video por suscripción SETEL S.A., SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., al establecer en sus facturas el rubro denominado **“Gestión de Cobranza”**, estaría desconociendo lo establecido con claridad en el artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que claramente ha definido el contenido que debe tener la facturación, señalando de forma expresa que la factura deberá detallar de manera clara los valores por la prestación del servicio y los correspondientes al equipo; es decir no se encontraría incluido y por ende permitido que se establezca en una factura otros rubros adicionales como el antes señalado.*
- 2. La infracción corresponde a la establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica: Artículo 11, literal b), numeral 5 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por no dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 22 numeral 8 referente a los “Derechos de los abonados, clientes, y usuarios”; de igual forma incumplió el artículo 24 numerales 4, 18 y 28*

referente a las “Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones”; artículo 64 numeral 7 referente a las “Reglas aplicables” de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; artículo 4 numerales 22 y 25 de la “Norma Técnica que regula las Condiciones Generales de los Contratos de adhesión del Contrato Negociado con clientes y el empadronamiento de abonados y clientes”; artículo 64 del “Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”.

3. *La Dirección de Asesoría Jurídica, de la ARCOTEL señala que el cargo por gestión de cobranza, no forma parte del servicio efectivamente prestado y no está contenido en una disposición legal y en este sentido SETEL S.A. no puede aplicar valores asociados a este rubro en las facturas de sus abonados-clientes-usuarios, y las facturas solo pueden considerar los servicios efectivamente prestados, los que se justifiquen y no atenten contra la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor o los respectivos títulos habilitantes.*

V. RECOMENDACIÓN

En base a los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda al Coordinador General Jurídico de ARCOTEL, el recurso extraordinario de revisión presentado por el Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A, mediante escrito ingresado en esta entidad con el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de 24 de noviembre de 2022.”

Por las consideraciones expuestas, al amparo de lo previsto en el artículo 10, numeral 1.3.1.2, acápites II y III, numerales 2 y 11 del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL; y, artículo 32 literales b) y d) de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, el suscrito Coordinador General Jurídico, en calidad de delegado del Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL:

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento de la solicitud del Recurso Extraordinario de Revisión ingresado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de 24 de noviembre de 2022, por parte del Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022, puesto en mi conocimiento el actual expediente administrativo en la presente fecha.

Artículo 2.- ACOGER las recomendaciones del Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDI-2023-0034 de 20 de abril de 2023, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

Artículo 3.- NEGAR el recurso extraordinario de revisión presentado por parte del Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía

SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A, mediante trámite ingresado en esta entidad con el documento No. ARCOTEL-DEDA-2022-019247-E de 24 de noviembre de 2022, en contra de la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2.

Artículo 4.- RATIFICAR la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2022-0045 de 02 de noviembre de 2022, emitida por la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones;

Artículo 5.- INFORMAR al Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., que en caso de no estar de acuerdo con la presente resolución tiene derecho a impugnar la misma en sede judicial en el término y plazo establecido en la ley competente.

Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al Doctor Clemente José Vivanco Salvador como Procurador Judicial de la compañía SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., a los correos electrónicos, dvicuna@vivancoyvivanco.com y casillerosuio@vivancoyvivanco.com y a la dirección física: Quito, Av. 6 de diciembre y Jean Boussingault, Edificio Torre 6, piso 3, oficina 308, direcciones señaladas para recibir notificaciones en el escrito de interposición del recurso de extraordinario de revisión.

Artículo 7.- DISPONER que, a través de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, proceda a informar a la Coordinación General Jurídica; Coordinación General Administrativa Financiera, Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Dirección de Impugnaciones, Dirección Técnica Zonal 2, Unidad de Registro Público de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL. **Notifíquese y Cúmplase. -**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, de 20 de abril de 2023.

Ab. Gabriel Mauricio Nieto Andrade
COORDINADOR GENERAL JURÍDICO
DELEGADO DEL DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

ELABORADO POR	REVISADO POR
Abg. María del Cisne Argudo SERVIDOR PÚBLICO	Mgs. José Antonio Colorado Lovato DIRECTOR DE IMPUGNACIONES