

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-2024-0035
COORDINACIÓN GENERAL JURÍDICA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

MGS. KARLA ELIZABETH MONCAYO ROLDÁN
COORDINADORA GENERAL JURÍDICA
DELEGADA 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 inatención, la incongruencia y la incomprendibilidad;
- 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 224 de la norma ibídem, acerca del recurso de apelación establece: *“El término para la interposición del recurso de apelación es de diez días contados a partir de la notificación del acto administrativo, objeto de la apelación.”*;
- 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 de la Directora Ejecutiva (E) 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 de la Directora Ejecutiva (E) 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 y su reforma Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, 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 la Coordinadora General Jurídica 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 12 del presente instrumento.*”
- Que,** mediante Resolución Nro. 01-03SE-ARCOTEL-2023 de 14 de noviembre de 2023, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, resolvió designar a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, Directora Ejecutiva (E) de ARCOTEL
- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2023-0838 de 15 de noviembre de 2023, se designó a la Mgs. Zoila Marlene Dávila Cabezas, Directora Ejecutiva (E) de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones

- Que,** mediante Acción de Personal No. CADT-2024-0039 de 29 de enero de 2024, se designó al Mgs. Karla Elizabeth Moncayo Roldan como Coordinadora General Jurídica de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL
- Que,** mediante acción de personal No. CADT-2024-0010 de 03 de enero de 2024, se nombró al Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira como Director de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL;
- Que,** mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005574-E de fecha 20 de abril de 2023, el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., interpone un Recurso de apelación contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023, emitida por la Coordinación Zonal 2; por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir con lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la norma ibídem.
- Que,** en atención a lo solicitado por el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., se ha procedido admitir a trámite el recurso de apelación, 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).

pág. 4

En concordancia con el artículo 65 del Código Orgánico Administrativo; artículo 147 y 148 números 1, 12 y 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, artículo 32 de la Resolución No. ARCOTEL-2022-0115 de 05 de abril de 2022, y su reforma Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023; le corresponde a la Coordinadora General Jurídica, delegada de la Dirección Ejecutiva, la competencia para conocer y resolver el presente recurso de apelación, interpuesto por el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

I.II. VALIDEZ PROCEDIMENTAL.- El presente recurso de apelación, fue sustanciado de conformidad con las disposiciones del Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento; garantizando el derecho al debido proceso del administrado, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento.

II. ANTECEDENTES

2.1. A fojas 01 a 17 del expediente administrativo consta que el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., mediante escrito ingresado en esta entidad con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005574-E de fecha 20 de abril de 2023, interpone un Recurso de apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 del 05 de abril de 2023; emitida por la Coordinación Zonal 2, por incumplir lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no proporcionar información precisa a la señora Denisse Mariana Molina Rodríguez referente al servicio de audio y video por suscripción a ser contratado.

2.2. A fojas 18 a 24 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0101 de 26 de abril de 2023 notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0465-OF de 26 de abril de 2023, se solicita al recurrente aclare y subsane de conformidad con del artículo 220 e indique la pertinencia, utilidad y conducencia de las pruebas anunciadas, así como indique las cuales por las cuales interpone el recurso de apelación.

2.3. A foja 25 a 26 del expediente, consta el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-006212-E de 04 de mayo de 2023, a través del cual se da contestación a lo solicitado por la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0101 de 26 de abril de 2023, y procedió con la subsanación del trámite.

2.4. A fojas 27 a 32 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0107 de 05 de mayo de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0516-OF de 08 de mayo de 2023 se admite a trámite el recurso de apelación de conformidad con lo establecido en el artículo 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo y se apertura el periodo de prueba por 30 (treinta) días.

2.5. A fojas 33 a 34 del expediente, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJDI-2023-0408-M de fecha 22 de junio de 2023, se solicita a la Dirección Técnica Zonal 2, dar respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0107 de 05 de mayo de 2023, remitiendo todo el expediente sustanciación que concluyó con la emisión de la resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023.

2.6. A fojas 35 a 259 del expediente, la Dirección Técnica Zonal 2, mediante memorando No. ARCOTEL-CZO2-2023-1013-M de 26 de junio de 2023, remite copias certificadas solicitadas por la Dirección de Impugnaciones en providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0107 de 05 de mayo de 2023.

2.7. A fojas 260 a 266 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0162 de 30 de junio de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0768-OF de 03 de julio de 2023, se suspende el cómputo de plazos y términos en el procedimiento y se solicita a la Dirección Técnica Zonal 2, un informe respecto de las atenuantes y agravantes considerados para establecer la sanción dispuesta en la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023.

2.8. A foja 267 del expediente, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CJDI-2023-0544-M de fecha 07 de agosto de 2023, se solicita a la Dirección Técnica Zonal 2, dar respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0162 de 30 de junio de 2023, donde se solicita emita un informe sobre los atenuantes y agravantes considerados para establecer la sanción dispuesta en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023.

2.9. A fojas 268 a 274 del expediente, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1265-M de fecha 16 de agosto de 2023, emitida por la Dirección Zonal 2, da respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0162 de 30 de junio de 2023, remitiendo el informe sobre los atenuantes y agravantes considerados para establecer la sanción dispuesta en la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023.

2.10. A fojas 275 a 280 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0215 de 11 de septiembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1019-OF de 12 de septiembre de 2023, corre traslado de documentación al recurrente memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1265-M de fecha 16 de agosto de 2023.

2.11. A fojas 281 a 283 del expediente, mediante trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-014485-E de fecha 15 de septiembre de 2023, el recurrente da respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0215 de 11 de septiembre de 2023, señalando que se amplíe los informes técnicos contenidos en el memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1265-M de fecha 16 de agosto de 2023.

2.12. A fojas 284 a 289 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0222 de 19 de septiembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1031-OF de 20 de septiembre de 2023, se amplía el plazo para resolver, de conformidad con el artículo 204 del Código Orgánico Administrativo.

2.13. A foja 290 del expediente, con memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1637-M de fecha 17 de octubre de 2023, la Dirección Técnica Zonal 2, da respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0222 de 19 de septiembre de 2023, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1637-M de fecha 17 de octubre de 2023, señalando que no cabe ampliación de Informe Técnico alguno, manteniéndose lo señalado en el Informe Técnico IT-CZ02-C-2023-0088 de 13 de marzo de 2023.

2.14. A fojas 291 a 296 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0255 de 18 de octubre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1118-OF de 19 de octubre de 2023, se corre traslado del memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1637-M de fecha 17 de octubre de 2023.

2.15. A fojas 297 a 300 del expediente, el recurrente con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-016380-E de fecha 24 de octubre de 2023, donde da respuesta a la providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0255 de 18 de octubre de 2023, solicitando audiencia con el objetivo de aclarar los puntos de la apelación presentada.

2.16. A fojas 301 a 307 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0261 de 25 de octubre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1141-OF de 27 de octubre de 2023, señala día y hora para la audiencia solicitada.

2.17 A fojas 308 a 309 del expediente, consta el Acta de la Audiencia efectuada dentro de la sustanciación del recurso de apelación interpuesto por la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., en contra de la Resolución no. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023, de fecha 31 de octubre de 2023.

2.18 A fojas 310 a 316 del expediente, la Dirección de Impugnaciones de la ARCOTEL mediante providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0272 de 14 de noviembre de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-1210-OF de 15 de noviembre de 2023, se suspende el plazo para resolver el recurso por tres meses, de conformidad con el numeral 3 del artículo 162 del Código Orgánico Administrativo.

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-2023-0107 de 05 de mayo de 2023, dio inicio a la sustanciación del recurso de apelación conformidad con lo dispuesto en los artículos 219, 220 y 224 del Código Orgánico Administrativo. En tal virtud, siendo el momento procedimental oportuno, se procede a analizar lo siguiente:

III.I. El acto administrativo impugnado es la RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023, emitido por la Coordinación Técnica Zonal 2, la cual indica:

“ARTÍCULO 3.- IMPONER a la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., con RUC No. 1792067782001, la sanción económica de DIECISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UNO CON 801100 DOLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMÉRICA (USD \$ 16.331,80). conforme lo establecido en el numeral 2) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para lo cual se ha considerado además una de las cuatro atenuantes conforme lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida en el artículo 131 Ibídem, conforme el análisis contenido en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-008 de 30 de marzo de 2023.”

III.II. En cuanto a los argumentos del apoderado especial de la COMPAÑÍA DIRECTV ECUADOR C. LTDA., señala en su escrito signado con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005574-E de fecha 20 de abril de 2023:

“-V-
ALEGATO

Refiriéndome directamente al análisis realizado por la Función Instructora en su Dictamen FI-CZO2-D-2023-008 de 30 de marzo de 2023, a continuación, indico la postura de Directv sobre cada una de las atenuantes que no han sido consideradas como aplicables.

(...)

Alegato general

Discrepamos de la conclusión promulgada en el Dictamen FI-CZO2-D-2023-008 de 30 de marzo de 2023, particularmente por cuanto deben considerarse al menos los numerales 1,2 Y 3 del art. 130 de la LOT, y concurriendo tales atenuantes, no aplicarse sanción en el presente caso. Efectivamente, el art. 130 LOT, concordante con la garantía constitucional conocida como proporcionalidad de la penal, señala que ante la presencia de 3 de los atenuantes [2 en caso de que no haya daño técnico de acuerdo con el art 83 del reglamento de la LOT, lo que en realidad implica que el atenuante 4 se debe considerar presente cuando no haya daño técnico), teniendo en cuenta la afectación al mercado ya los usuarios (absolutamente nula en el presente caso, pues no se ha determinado daño alguno

pág. 8

conforme se desprende de la Resolución CZ02-0016 Impugnada), por lo cual lo procedente es no imponer sanción a DIRECTV.

Resulta necesario ahondar en la afirmación hecha a lo largo de este escrito cuando indicamos que Directv presentó un plan de subsanación, esperando que los efectos de esto se vean reflejados en la resolución sancionadora. Sin embargo, hemos observado con sorpresa que la autoridad sancionadora en este caso frente a la falta de respuesta de ARCOTEL a su obligación frente al plan de subsanación (aceptar, negar, solicitar modificatorias) consistió en tomar la decisión de trasladar la culpa o falta de respuesta de Arcotel a Directv, negando la atenuante 2 y 3. Esta circunstancia o el hecho de que la función sancionadora razone que por no tener autorizado el plan de subsanación, entonces Directv no ha cumplido, podría entenderse como una actuación imposible dentro del mundo administrativo para Directv, ya que para Directv resulta física y legalmente imposible, según nuestro derecho, auto aprobar un plan de subsanación e imponerlo a la autoridad, precisamente porque esto le corresponde a la ARCOTEL. Generándose una causal de nulidad de forma directa...”

El recurrente pretende:

“-VIII-
PRETENSION

Con todos los antecedentes y fundamentos previamente mencionados, solicito a usted:

- 1) *Declare la NULIDAD del ACTO ADMINISTRATIVO y se deje sin efecto la resolución No. **ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017** emitida por el Ing. María Teresa Aviles Burbano, Director Técnico Zonal 2 encargado de la función sancionadora de la ARCOTEL por falta de motivación incurrida: [i] al desestimar la atenuante 2 sin debida motivación; [ii] al haber rechazado la atenuante 3 [subsanación]; [iii] al no haber justificado las razones legales para descartar la aplicación de la atenuante 4 [reparación] contradictoria con el art 83 # 2 del reglamento de la LOT.*
- 2) *En el evento no consentido de que no se acepte lo requerido en el punto 1 de esta petición, acepte la Apelación y reconozca que, además de la circunstancia atenuante contemplada en el art. 130 numeral 1 [no reincidencia] de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones conforme lo reconocido en la Resolución CZ02-0017 Impugnada, concurren también las circunstancias atenuantes previstas en el numeral 2 por haberse admitido la infracción y haber presentado un plan de subsanación, numeral 3 por haberse ejecutado la subsanación, y se debe aplicar el numeral 4 correspondiente a reparación por cuanto no existió daño técnico pero incluso si no se aplica, en virtud de cumplirse con lo previsto en el párrafo final del citado art. 130 de la LOT y el art. 83 del Reglamento a la LOT, acorde con la máxima de mini mis non curat praetor y los principios de*

razonabilidad, proporcionalidad y eficiencia, se disponga que no procede sanción en este procedimiento.

- 3) *En el evento no consentido de que no se acepte lo requerido en los puntos 1 y 2 de esta petición, teniendo en cuenta que no se presentó reclamo alguno de usuarios ni se produjo daño técnico, se aplique el criterio de proporcionalidad en una reducción de la sanción al mínimo previsto en la ley."*

III.III. ANÁLISIS

La norma suprema en el artículo 83 señala los deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, en cuyo numeral 1 dispone que se debe acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.

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.

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone:

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

5. A obtener 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. (...)"

*"Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con Independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 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.** . (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original)*

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

"Art. 121.- Clases. Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...)

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

Por otro lado, el Reglamento General a la Ley de Telecomunicaciones, establece:

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

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

(...)

5. El derecho de obtener de forma gratuita la información consagrada en el artículo 22 número 6 de la LOT, que, a más de la señalada, incluirá información sobre bonificaciones, promociones, descuentos, saldos y otros servicios informativos que establezca la ARCOTEL, será provisto por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción. "

"Art. 59.- Consideraciones generales de las obligaciones de los prestadores de servicios. Para el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores de servicios, previstas en la LOT, se considerará lo siguiente:

(...)

16. La obligación contenida en el artículo 24 número 27 de la LOT será cumplida por los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluidos los de radiodifusión por suscripción, respecto de las características de los servicios de telecomunicaciones, sus tarifas y promociones, ya sean contratados o que pudieran contratarse; incluyendo el caso del empaquetamiento o la prestación de

servicios convergentes; y, para el caso del servicio móvil avanzado, publicando en el sitio web de los prestadores, los mapas de cobertura del servicio.”

La Norma Técnica de las condiciones generales de los contratos de adhesión (resolución arcotel-2018-0716 de 16 de agosto de 2018)

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

(...) 4) Información.- Toda la información que los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción pongan a disposición de los abonados, suscriptores o clientes, sobre las características de los servicios ofertados, como promociones de planes, tarifas, precios, saldos y otros servicios informativos debe ser la misma que están autorizados a ofrecer a través de sus respectivos títulos habilitantes otorgados por la ARCOTEL; esta información deberá ser precisa, gratuita y no engañosa, de conformidad con el ordenamiento jurídico. (...) 25) Tarifas y facturación. (...) c) La factura entregada contendrá tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables con indicación del período al que corresponde; la entrega de facturas podrá realizarse a través de medios físicos o electrónicos, acorde a la elección que realicen los abonados, suscriptores o clientes y a las disposiciones que en esta materia establezca el ordenamiento jurídico tributario. (...) f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. g) Los valores por los equipos adquiridos o alquilados no son parte del régimen tarifario. En caso de existir alquiler de equipos, deberán constar en la misma factura de prestación de servicios, de manera detallada y diferenciada, y no podrán incluir ningún valor adicional a los establecidos en el contrato y en el ordenamiento jurídico tributario vigente. Se deberá especificar claramente el valor mensual a pagar por los equipos y durante cuánto tiempo, conforme las condiciones de pago. 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. (...) j) Las facturas de consumo en la modalidad pospago del servicio o servicios correspondientes a los prestados deberán ser proporcionadas al abonado/cliente en forma mensual. Para la modalidad prepago, el abonado, suscriptor o cliente tendrá derecho a recibir el detalle de sus consumos, previa solicitud expresa al prestador de servicios. (...)

Cabe entonces destacar las partes principales del procedimiento administrativo sancionador seguido en contra del prestador la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

De acuerdo con las competencias atribuidas a la Coordinación Técnica de Control y al Organismo Desconcentrado de la ARCOTEL en la Ley Orgánica de

Telecomunicaciones, ésta emite la Petición Razonada CCDS-PR-2022-0226 a CT/DIRECTV de fecha 24 de mayo de 2022, respecto del:

“...análisis de cumplimiento de proporcionar información precisa, gratuita y no engañosa sobre las características de los servicios y sus tarifas por parte de DIRECTV C LTDA., conforme a lo establecido en el Artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En el informe IT-CCDS-CT-2022-0034 de 18 de mayo de 2022, se concluye que, DIRECTV estaría proporcionando información clara, precisa y no engañosa a través de sus asesores comerciales, a los abonados/clientes/usuarios del servicio de audio y video por suscripción... (sic)”.

En cumplimiento de las competencias otorgadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones emite el Informe Técnico IT-CCDS-CT-2022-034 de 18 de mayo de 2022 que manifestó:

“ (...)

Acceso discriminatorio

*En el minuto 3:18 del primer audio (adjunto como anexo), el asesor de DIRECTV, indica que, como canceló un servicio hace unos meses, no es posible que la usuaria contrate un nuevo servicio señalando que es una **"política de la compañía que cuando se cancela, se debe esperar 1 año para retomar el servicio"**; por tanto la usuaria debió contratar a nombre de otra persona (su esposo). Esto estaría atentando contra la garantía de acceso igualitario y no discriminatorio a los servicios (numeral 1 del artículo 24 de la LOT. Numeral 1 artículo 4 de la Norma Técnica que Regula los Contratos de Adhesión).*

“Garantizar el acceso igualitario y no discriminatorio a cualquier persona que quiera sus servicios”.

(...)

5. CONCLUSIONES:

- *La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.*
- *No existen cobros indebidos, por cuanto se verifica que los rubros pagados por la Sra. periodista concuerdan con los establecidos en el contrato de adhesión suscrito y se encuentran conforme a la Norma Técnica de las*

pág. 13

Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión. Se evidencia un desconocimiento por parte del usuario de que, el servicio de video por audio suscripción no está exento del ICE.

- *La permanencia mínima no es una penalidad, sino un beneficio económico otorgado al cliente para obtener una tarifa menor, a cambio de una permanencia mínima. Sus condiciones se encuentran definidas en el Contrato de Adhesión suscrito, por tanto no constituye una falta por parte del prestador.*
- *En el primer audio del proceso de venta del servicio, el asesor indica que como canceló un servicio hace unos meses, no es posible que la usuaria contrate un nuevo servicio señalando que es una “**política de la compañía que cuando se cancela, se debe esperar 1 año para retomar el servicio**”; por tanto la usuaria debió contratar a nombre de otra persona (su esposo). Esto estaría atentando en contra del numeral 1 del artículo 24 de la LOT y el numeral 1 artículo 4 de la Norma Técnica que Regula los Contratos de Adhesión. “1. Garantizar el acceso Igualitario y no discriminatorio 8 cualquier persona que requiera sus servicios”.*
- *En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por 1M18 única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de:*
 - *El precio final (el valor mensual se Incrementaría de \$54,53 mensuales a \$ 71,95 luego de la promoción),*
 - *La garantía extendida es opcional*
 - *El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra*
 - *Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses*

El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT...”

El Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, se puso en conocimiento del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA., mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0831-OF de 29 de diciembre de 2022, y que fue debidamente notificado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el prestador para notificaciones.

En el numeral 7 del citado **Acto de Inicio**, se establece lo siguiente:

“7. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. –

*En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034** de 18 de mayo*

pág. 14

de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en lo principal: “(...) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato.(...)En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: o El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). o La garantía extendida es opcional. o El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. o Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT “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.”(…) (Lo subrayado fuera de texto original); inobservando lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo subrayado me pertenece)”.

Por su parte, el Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción DIRECTV ECUADOR C. LTDA., dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, con hoja de trámite registrada con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, manifestando en lo principal:

“(...)

Ante estos considerandos, la posición de la empresa Directv consiste en acogerse a la graduación de la sanción pecuniaria, a la que haya lugar, una vez que se analicen las circunstancias atenuantes propuestas y concordantes con los numerales 1, 2, 3, y 4 del art 130 de la LOT. Finalmente, someterse a la aplicación del régimen sancionatorio de la Ley, teniendo en cuenta la metodología de cálculo promulgada en el capítulo IX de la Resolución ARCOTEL-2022-107 si fuera el caso (**en adelante RES-107**). (Énfasis y subrayado me pertenece).

“(...)

En el presente caso, desde su fase previa de investigación, Directv en la respuesta que fuera recibida por ARCOTEL bajo el documento ARCOTEL-DEDA-2022-010983-E y en esta contestación, así como en las distintas audiencias sostenidas para tratar este caso. La empresa ha demostrado que en un primer momento que, nunca negó la existencia del supuesto investigado y se permitió exponer a su

autoridad cual era la realidad con la que la empresa desarrollaba sus actividades. Ahora, continuando con lo requerido en este numeral, damos a conocer a su Autoridad la "POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO" liderado por el área de Customer Care, el mismo que contiene directrices encaminadas a que la información entregada por nuestros ejecutivos sea veraz clara y oportuna. Solicitando además su revisión y autorización como programa de subsanación.

(...) Finalmente, el plan de subsanación lo hemos separado en dos momentos; así el primero que aborda el hecho de manera general en los siguientes términos: se considerará cumplido cuando se ha admitido el cometimiento de la infracción, hecho verificable en este caso con lo dicho a lo largo de este documento. Y, se pone a su consideración el texto original del documento denominado "POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO" con el cual Directv está realizando acciones y actividades encaminadas a evitar errores en este tipo de conducta a través de la socialización de la misma. (ver documento adjunto) y el segundo que aborda de forma específica este hecho, y se trabajó de la siguiente forma: con la suscripción del contrato de prestación de servicios No. 31185730 suscrito por el señor Alexandre Falconi de Freitas, cónyuge de la señora Denisse Molina el 5 de noviembre de 2020 (ver contrato adjunto como anexo a este escrito)(...)"

La Función Instructora emite el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-008 de 30 de marzo de 2023, establece lo siguiente:

“...7. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN.-

Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZ02-AI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como analizadas las prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo **determina la existencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZ2RAI-2022-081** de 29 de diciembre de 2022, **y determina la existencia de la responsabilidad** por parte del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, debido a que de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que concluyó manifestando entre otros asuntos: “(...) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de la contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por la terminación de contrato.(...) En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla

pág. 16

el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: o El precio final (el valor mensual se Incrementarla da \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). o La garantía extendida es opcional. o El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. o Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT. “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. “(...)” (lo subrayado fuera de texto original) (sic); inobservando lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones...” (Lo subrayado me pertenece)”.

“...Al contar con la información económica financiera del Prestador del Servicio de Audio y Video por Suscripción **DIRECTV C. LTDA.**, contenida en el memorando Nro. **ARCOTEL-CTDG-2023-0599-M**, de 10 de febrero de 2023, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente: “(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remito la información económica financiera de la compañía **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792067782001, constante en el formulario de declaración del impuesto a la renta y presentación de balances formulario único sociedades y establecimientos permanentes del año 2021, en el cual presenta ingresos por un valor de **"TOTAL INGRESOS" USD 137.530.984,00.**

“(...) por lo que, considerando una de las cuatro atenuantes (Atenuante 1) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibidem; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **DIECISEIS MIL TRESCIENTOS TREINTA Y UNO CON 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTE AMERICA (USD \$16.331.80).**”

Por otra parte, el Informe IT-CZO2-C-2023-0088 de 13 de marzo de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye:

“(...) en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022 a través de su Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, por tanto el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE DESVIRTÚA** el hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034. (...)”.

El Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-008 de 23 de marzo de 2023, mediante el cual el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 indica y concluye lo siguiente:

*“(…) Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, que concluyó manifestando entre otros asuntos:“(…) En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: El precio final (el valor mensual se incrementaría de \$54,53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción); La garantía extendida es opcional; El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra; Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT; y que el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, mediante informe de control técnico Nro.IT-CZO2-C-2023-0088 de 13 de marzo de 2023, manifiesta que: “(…) en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022 a través de su Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-000715-E de 13 de enero de 2023, por tanto el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL considera que **NO SE DESVIRTÚA** el hecho determinado en el Informe Técnico No. IT-CCDS-CT-2022-034 (...)”*

El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2, señala:

“7. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR.

*En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034** de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en lo principal: “(…) La periodista Denisse Molina ha presentado los siguientes reclamos: falta de información o entrega de información incompleta por parte del prestador al momento de realizar la contratación del servicio, el cobro de rubros adicionales sobre los cuales no tenía conocimiento al momento de contratación (renta de equipo, garantía extendida y paquete HBO) y el cobro de multa por terminación de contrato. (...)En el segundo audio del proceso de venta del servicio, se detalla el monto con promoción que fue aceptado por el cliente (\$54.53 mensuales, más la instalación de \$20 por una única vez). Si bien, la renta del equipo fue informada por el asesor comercial, no se explicó al cliente acerca de: o El precio final (el valor mensual se*

incrementaría de \$54.53 mensuales a \$71,95 luego de la promoción). o La garantía extendida es opcional. o El paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra. o Las condiciones de permanencia mínima de 24 meses. El asesor asumió que todos los rubros son parte de un solo paquete y no informó el monto mensual real de la contratación, lo cual constituye un incumplimiento al numeral 27 del Art. 24 de la LOT "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. (...) (lo subrayado fuera de texto original) (sic); inobservando lo establecido en el artículo 24 numeral 27 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (Lo subrayado me pertenece).(sic)..."

El régimen sancionador se aplica a personas naturales o jurídicas que incurren en las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para el cálculo de una sanción de primera clase atribuible a un poseedor de título habilitante, se considera lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el artículo 130 de la LOT referente a los atenuantes y el artículo 131 de la citada Ley en lo referente a los agravantes.

Para lo cual, es importante precisar lo indicado en el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dispone en su parte que: *"Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate."*

Por su parte, el recurrente con su trámite signado ARCOTEL-DEDA-2023-006212-E de fecha 04 de mayo de 2023, ha contestado a la providencia ARCOTEL-CJDI-2023-0101 de 26 de abril de 2023, notificada con oficio No. ARCOTEL-DEDA-2023-0465-OF de 26 de abril de 2023, en donde la Dirección de Impugnaciones solicita al recurrente aclare y subsane de conformidad con del artículo 220 e indique la pertinencia, utilidad y conducencia de las pruebas anunciadas. Las pruebas enunciadas en el trámite descrito fueron evacuadas durante la emisión de la presente resolución.

La Dirección de Impugnaciones por su parte con providencia No. ARCOTEL-CJDI-2023-0162 emitida el 30 de junio de 2023, solicita a la Dirección Técnica Zonal 2, emita un informe respecto de las atenuantes y agravantes consideradas para establecer la sanción dispuesta en la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023.

Por lo que, con memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-1265-M de fecha 16 de agosto de 2023, se detalla el informe de atenuantes y agravantes las cuales fueron consideradas para establecer la sanción dispuesta en la resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023, que en lo principal señala:

*“...por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no proporcionar información precisa a la señora Denisse Mariana Molina Rodríguez referente al servicio de audio y video por suscripción a ser contratado posteriormente por su esposo el señor Alexandre Falconi de Freitas en lo referente a las condiciones de permanencia mínima, a que la garantía extendida es opcional, a que el paquete HBO es opcional y tiene un costo mensual extra y en lo referente al monto mensual real de la contratación una vez finalizada la promoción ofrecida, lo cual se evidencia en el audio reportado en el informe técnico **IT-CCDS-CT-2022-0034** de 18 de mayo de 2022....”*

Es menester de esta administración, recalcar que dentro de este procedimiento de sustanciación, se observó 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 emitida mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0107.

En relación con la normativa expuesta, se debe recalcar que un plan de subsanación constituye una propuesta de acciones, actividades o correcciones de una conducta, a ser implementadas por el administrado, y que tienen como propósito rectificar una conducta o subsanar una infracción.

Al respecto del documento POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO presentado por el recurrente como plan de subsanación, es un documento elaborado en el mes de febrero de 2015. Por lo que, dicha política es emitida en una fecha anterior a la determinación del hecho señalado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034 de 18 de mayo de 2022.

Consecuentemente, no son acciones que se implementaron con el propósito de rectificar la conducta o subsanar la infracción cometida. Por el contrario, existiendo con anterioridad a la infracción, se entiende que la política indicada no es efectiva, para evitar el cometimiento de la infracción.

Por las razones expuestas, se verifica que la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, ha cumplido con la normativa. Por ende, no existen asuntos del procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado.

El informe jurídico elaborado por la Dirección de Impugnaciones de ARCOTEL, signado con el número ARCOTEL-CJDI-2024-0014 de 14 de febrero 2024, en su parte final establece las conclusiones y recomendaciones, cuyo tenor literal se transcribe:

“IV. CONCLUSIONES

pág. 20

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

- 1. La Resolución No ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023 ha sido expedida en el marco jurídico de la Constitución y la ley.*
- 2. El documento POLÍTICA COMERCIAL PARA PRODUCTOS PREVIO PAGO es un documento elaborado en el mes de febrero de 2015, fecha anterior a la determinación del hecho señalado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-034 de 18 de mayo de 2022. Además, no constituye un plan de subsanación, ya que, no son acciones a ser implementadas con el propósito de rectificar la conducta o subsanar la infracción cometida por el prestador del servicio. Más aun, se puede demostrar que existiendo la política indicada, la misma no está siendo acatada por el hoy recurrente.*
- 3. El Informe de Control Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2022-0034 de 18 de mayo de 2022, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-081 de 29 de diciembre de 2022, demostrando que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la ley Orgánica de Telecomunicaciones, por incumplir lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no proporcionar información precisa a la señora Denisse Mariana Molina Rodríguez referente al servicio de audio y video por suscripción a ser contratado.*

V. RECOMENDACIÓN

*Con base en los antecedentes, fundamentos jurídicos y análisis precedente, se recomienda a la Coordinadora General Jurídica, en calidad de delegada de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL, en uso de sus atribuciones, **NEGAR** el recurso de apelación en contra de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023, emitido por la Coordinación Zonal 2, por cuanto la misma se ha expedido conforme lo dispone la Constitución de la República del Ecuador y la ley.”*

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 y su reforme Resolución No. ARCOTEL-2023-0197 de 19 de septiembre de 2023, la suscrita Coordinadora

General Jurídica, en calidad de delegada de la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, ARCOTEL:

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR conocimiento del recurso de apelación signado con el trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005574-E de fecha 20 de abril de 2023, interpuesto por el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA.

Artículo 2.- ACOGER, la recomendación constante en el Informe Jurídico ARCOTEL-CJDI-2024-0014 de 14 de febrero 2024, emitido por la Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación Control de las Telecomunicaciones

Artículo 3.- NEGAR, el recurso de apelación interpuesto por el señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., ingresado mediante trámite No. ARCOTEL-DEDA-2023-005574-E de fecha 20 de abril de 2023, en contra de la Resolución ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023 emitida por la Dirección Técnica Zonal 2, ya que, el recurrente ha incumplido lo dispuesto en el numeral 27 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, esto es por no proporcionar información precisa a la señora Denisse Mariana Molina Rodríguez referente al servicio de audio y video por suscripción a ser contratado.

Artículo 4.- RATIFICAR, el contenido de la Resolución No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0017 de 05 de abril de 2023 por la Coordinación Zonal 2.

Artículo 5.- INFORMAR al señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., que tiene derecho a impugnar la presente resolución en sede judicial y administrativa en los plazos previstos en la normativa vigente aplicable.

Artículo 6.- NOTIFICAR el contenido de la presente resolución al señor Diego Antonio Calderón Castelo en calidad de Apoderado especial de la compañía DIRECTV ECUADOR C. LTDA., en los correos electrónicos dacalderon@directv.com.ec; jparedes5@directv.com.ec; dramirez@bustamantefabara.com; nvillasis@bustamantefabara.com; mjurado@butamantefabara.com y al casillero judicial No. 239 y 259 del Palacio de Justicia de Quito, direcciones señaladas para recibir notificaciones en el escrito de la impugnación.

Artículo 7.- DISPONER a la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones proceda a notificar la presente Resolución a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes, Coordinación Técnica de Control, Coordinación Zonal 2, Coordinación General Administrativa Financiera; y, Dirección de Impugnaciones de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, para su cabal cumplimiento.

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE. - Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a los 14 días del mes de febrero de 2024.

Mgs. Karla Elizabeth Moncayo Roldán
COORDINADORA GENERAL JURÍDICA
DELEGADA DE LA DIRECCIÓN EJECUTIVA
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR	REVISADO POR
<p>Abg. María del Cisne Argudo SERVIDOR PÚBLICO</p>	<p>Mgs. Miguel Alejandro Eras Moreira DIRECTOR DE IMPUGNACIONES</p>