

INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES

Expediente No. SCPM-IGT-INICPD-10-2022

SUPERINTENDENCIA DE CONTROL DEL PODER DE MERCADO.- INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES.- Quito D.M., 01 de mayo de 2024.- **VISTOS.-** En mi calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, conforme la acción de personal No. SCPM-INAF-DNATH-2021-093-A de 4 de febrero de 2021, en uso de mis facultades, dentro del presente proceso de investigación, en lo principal indico lo siguiente:

PRIMERO.- ANTECEDENTES

- El memorando N.º SCPM-IGT-INICPD-034-2022 y anexos, suscrito por el abogado Carlos Andrés Álvarez Duque en calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, ingresado el 9 de mayo de 2022, signado con número de ID. 233949, a través del cual solicitó autorización a la Intendencia General Técnica (IGT) para la elaboración de un informe de procedencia.
- El Informe de Procedencia No. SCPM-IGT-INICPD-017-2022-I y anexos ingresados el 9 de mayo de 2022, signado con número de ID. 233949, mediante el cual, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales (en adelante INICPD o la Intendencia) recomendó:

Conforme el artículo 21 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCPM, esta Intendencia, por el análisis económico y jurídico contenido en el presente informe, considera procedente, así como prioritario y urgente el presente caso, y en consecuencia recomienda a la Intendencia General Técnica disponer a la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales iniciar una investigación de oficio en contra de los operadores económicos que realizan actividades en el sector de televisión pagada, con la finalidad de determinar la existencia o no de presuntas prácticas desleales...
- El memorando SCPM-IGT-INICPD-2022-055 y anexos, suscrito por el abogado Carlos Andrés Álvarez Duque en calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, el 08 de junio de 2022 a través del cual se remitió el informe de procedencia descrito *ut supra* a la Intendencia General Técnica.
- La providencia de 13 de junio de 2022, las 12h00 a través de la cual la Intendencia abrió de oficio el expediente reservado N.º SCPM-IGT-INICPD-010-2022, avocó conocimiento del mismo e inició la fase de investigación preliminar disponiendo la elaboración del plan de trabajo respectivo.
- El INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2023, emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, el día 28 de febrero de 2023, y que consta en el expediente con ID. 266194.

- La providencia de 01 de marzo de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó los documentos y anexos citados *ut supra*; y dispuso:

Que se notifiqúese por boletas físicas, el Memorando SCPM-IGT-INICPD-034-2022, suscrito por el abogado Carlos Andrés Álvarez Duque en calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, suscrito el 07 de abril de 2022 y signado dentro del expediente con número de ID. 233949, así como el Informe de Procedencia N°. SCPM-IGT-INICPD-017-2022-I y anexos, respecto de la procedencia de iniciar una investigación preliminar por presuntas conductas desleales; y, el INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2023, a los operadores económicos:

(i) **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.**, con RUC: 1792067782001

(ii) **Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP** con RUC 1768152560001

(iii) **GRUPO TVCABLE**, conformado por las personas jurídicas **TEVECABLE S.A.** con RUC 1790896269001 y **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.** con RUC 179184765200.

(iv) **Consortio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL**, con RUC: 1791251237001.

Se dispuso a operadores económicos aludidos en la disposición *ut supra* que, **en el término de quince (15) días, remitan las explicaciones** de las que se consideren asistidos, en torno al INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2023, emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

- El escrito de explicaciones presentado mediante Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2023-0155-O y anexo ingresado por el magíster Carlos Alberto Viteri Chávez, en calidad de Gerente de Regulación de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT EP.), el 22 de marzo de 2023 a las 13h46, signado con el ID. 268048.
- El escrito de explicaciones y anexo presentados por doctor Diego Calderón en calidad de apoderado de DIRECTV ECUADOR C. LTDA., el día 23 de marzo de 2023 a las 17h06, con ID 268162.
- El escrito de explicaciones y anexo presentados por el señor Víctor García Talavera, en calidad de Apoderado Especial del CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. (CONECEL), el día 24 de marzo de 2023 a las 17h02, con ID 268258.
- La providencia de 30 de marzo de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó los documentos y anexos citados *ut supra*; y dispuso:

Que se ténganse en cuenta las direcciones de correo electrónico notificacioneslegales@directv.com.ec, dacalderon@directv.com.ec, dramirez@bustamantefabara.com, dcastelo@bustamantefabara.com y amoncayo@bustamantefabara.com, para futuras notificaciones que correspondan al

operador económico DIRECTV ECUADOR C. LTDA. Así como la autorización conferida a favor de los abogados Diego Ramírez, Daniel Castelo, Alejandro Moncayo, como abogados patrocinadores del operador económico DIRECTV ECUADOR C. LTDA dentro del presente expediente.

Que se tenga en cuenta las direcciones de correo electrónico vgarcia@claro.com.ec, mcarden@claro.com.ec, drosales@claro.com.ec, gilberto.gutierrez@fbphlaw.com y lenis.orellana@fbphlaw.com, para futuras notificaciones que correspondan al operador económico CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. (CONECEL). Así como la autorización conferida a favor de los abogados María Belén Cárdenas, David Rosales, Gilberto Gutiérrez, Lenis Orellana, como abogados patrocinadores del operador económico dentro del presente expediente.

Que se remita atento memorando a la Secretaría General de la SCPM, a fin de que en el término de un (1) día contado a partir de la notificación con esta disposición, certifique si, desde el 01 de marzo del 2023 hasta la presente fecha, el operador económico GRUPO TVCABLE conformado por las personas jurídicas TEVECABLE S.A., y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. han ingresado escrito alguno dentro del presente expediente.

- El escrito presentado por el doctor Clemente José Vivanco Salvador, en calidad de procurador judicial de la compañía TEVECABLE S.A. el 30 de marzo de 2023, las 17h15, ingresado con ID. 268688, mediante el cual solicitó una prórroga para la entrega de explicaciones en relación al Informe de la Etapa de Investigación Preliminar.
- El Memorando SCPM-DS-SG-2023-195, remitido por la Secretaría General de la SCPM, el 31 de marzo de 2023, con ID. 268746, mediante el cual manifestó lo siguiente:

“Al respecto me permito certificar que una vez revisados los registros del Sistema de Gestión Documental SIGDO, existe 1 escrito ingresado a través de Ventanilla Virtual del operador económico TEVECABLE con fecha 30 de marzo de 2023 con ID 268688 donde menciona "solicitó se otorgue una prórroga hasta el CUATRO (4) de Abril de 2023 para remitir las explicaciones en relación al INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR". Una vez revisados los registros del Sistema de Gestión Documental SIGDO, NO existen ingresos de escritos a través de Ventanilla Virtual y Física GRUPO TVCABLE y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. desde el 01 de marzo del 2023 hasta la presente fecha. Lo certifico.”

- La providencia de 31 de marzo de 2023, a través de la cual, la Intendencia agregó los documentos y anexos citados ut supra; y dispuso:

TERCERO.- De la revisión del expediente, esta Intendencia constata que no existen los medios de verificación que permitan tener certeza de que el operador económico SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. con RUC 1791847652001, (miembro del GRUPO TVCABLE) haya sido notificado en legal y debida forma. **3.1.** En este sentido, a fin de garantizar el derecho al debido proceso de todos los involucrados conforme precautela el artículo 76 de la Constitución de la República y 56 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, en especial la garantía de contar con el tiempo y los medios adecuados para ejercer la defensa, esta Intendencia dispone

notificar con los siguientes documentos: el Memorando SCPM-IGT-INICPD-034-2022, suscrito por el abogado Carlos Andrés Álvarez Duque en calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, suscrito el 07 de abril de 2022 y signado dentro del expediente con número de ID. 233949, así como el Informe de Procedencia N°. SCPM-IGT-INICPD-017-2022-I y anexos, respecto de la procedencia de iniciar una investigación preliminar por presuntas conductas desleales; y, el INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2023, al operador económico SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. con RUC 1791847652001, mediante dos boletas físicas, conforme lo previsto en el artículo 166 del Código Orgánico Administrativo. **3.2.** La boletas deberán ser suscritas de forma física y en los medios de verificación se hará constar, la fecha y hora de recepción, así como el detalle de los anexos entregados que por su tamaño deberá ser entregado en un disco compacto (1 CD) multimedia. **3.3.** Se dispone al operador económico SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., que, en el término de quince (15) días, remita las explicaciones de las que se considere asistido, en torno al INFORME DE LA ETAPA DE INVESTIGACIÓN PRELIMINAR, con N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2023. **3.4.** El término para presentar explicaciones por parte del operador económico SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., se computará a partir de la notificación ordenada en esta providencia, de conformidad con lo previsto en el artículo 158, número 1 del Código Orgánico Administrativo, como norma supletoria de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (LORCPM). **3.5.** Finalmente, teniendo en cuenta lo dispuesto en el numeral anterior, esta Intendencia comunica a los operadores económicos que el término de diez (10) días para que este Órgano de investigación emita su resolución de inicio o archivo de la investigación, previsto en el artículo 56 de la LORCPM, se computará a partir del fenecimiento del término para presentar explicaciones por parte del último operador notificado, esto es, SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.

- El escrito presentado por SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., el día 25 de abril de 2023 a las 14h42, con ID 270287, mediante el cual remitió sus explicaciones en torno al Informe de la Etapa de Investigación Preliminar.
- La Resolución de 09 de mayo de 2023, a través de la cual, la Intendencia resolvió y dispuso:

El inicio de la investigación en contra de los operadores económicos DIRECTV ECUADOR C. LTDA., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., y CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL., por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, y suscripción de cláusulas que violan los derechos del consumidor previstos en el numeral 10, letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM.

Así mismo el inicio de la investigación en contra del operador económico GRUPO TEVECABLE, conformado por los operadores TEVECABLE S.A. con RUC 1790896269001 y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., con RUC 1791847652001, por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, previsto en el numeral 10, letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

- La resolución de 01 de noviembre de 2023, a través de la cual la Intendencia dispuso:

(...) PRIMERO.- Conforme establece el artículo 56 de la LORCPM, y en consideración del artículo 62 del RLORCPM, prorroguese la duración de la etapa de investigación por un plazo máximo de 180 días adicionales, los cuales serán computados a partir del fenecimiento del plazo dispuesto en la resolución de 09 de mayo de 2023. SEGUNDO.- Notifíquese con el contenido de esta resolución a la Intendencia General Técnica.

- El Informe de Resultados de la Investigación N.º SCPM-INICPD-DNICPD-010-2022 de 22 de abril de 2024, ingresado con ID 202406953, emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

SEGUNDO.- COMPETENCIA

2.1. Constitución de la República del Ecuador

La Constitución de la República del Ecuador, en el título IV “Participación y Organización del Poder”; Capítulo Quinto “Función de Transparencia y Control Social”, sección cuarta “Superintendencias”, artículo 213, inciso primero, se determina:

Art. 213.- Las superintendencias son organismos técnicos de vigilancia, auditoría, intervención y control de las actividades económicas, sociales y ambientales, y de los servicios que prestan las entidades públicas y privadas, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y atiendan al interés general. Las superintendencias actuarán de oficio o por requerimiento ciudadano. Las facultades específicas de las superintendencias y las áreas que requieran del control, auditoría y vigilancia de cada una de ellas se determinarán de acuerdo con la ley...

El artículo 226 de la Constitución de la República del Ecuador establece:

“Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución”.

2.2. Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM)

El artículo 1 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM) dispone:

“El objeto de la presente Ley es evitar, prevenir, corregir, eliminar y sancionar el abuso de operadores económicos con poder de mercado; la prevención, prohibición y sanción de acuerdos colusorios y otras prácticas restrictivas; el control y regulación de las operaciones de concentración económica; y la prevención, prohibición y sanción de las prácticas desleales, buscando la eficiencia en los mercados, el comercio justo y el bienestar general y de los consumidores y usuarios, para el establecimiento de un sistema económico social, solidario y sostenible”.

El primer inciso del artículo 2 de la misma norma establece:

“Están sometidos a las disposiciones de la presente Ley todos los operadores económicos,

sean personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, nacionales y extranjeras, con o sin fines de lucro, que actual o potencialmente realicen actividades económicas en todo o en parte del territorio nacional, así como los gremios que las agrupen, y las que realicen actividades económicas fuera del país, en la medida en que sus actos, actividades o acuerdos produzcan o puedan producir efectos perjudiciales en el mercado nacional”.

El primer inciso señalado en el artículo 3 de la LORCPM correspondiente al Principio de Primacía de la realidad dispone:

Art. 3.- Primacía de la realidad.- Para la aplicación de esta Ley la autoridad administrativa determinará la naturaleza de las conductas investigadas, atendiendo a su realidad y efecto económico. La forma de los actos jurídicos utilizados por los operadores económicos no enerva el análisis que la autoridad efectúe sobre la verdadera naturaleza de las conductas subyacentes a dichos actos.

La costumbre o la costumbre mercantil no podrán ser invocadas o aplicadas para exonerar o eximir las conductas contrarias a esta Ley o la responsabilidad del operador económico.

Así también, lo dispuesto en el artículo 4 de la LORCPM determina:

Art. 4.- Lineamientos para la regulación y principios para la aplicación.- En concordancia con la Constitución de la República y el ordenamiento jurídico vigente, los siguientes lineamientos se aplicarán para la regulación y formulación de política pública en la materia de esta Ley:

1. El reconocimiento del ser humano como sujeto y fin del sistema económico.
2. La defensa del interés general de la sociedad, que prevalece sobre el interés particular.
5. El derecho a desarrollar actividades económicas y la libre concurrencia de los operadores económicos al mercado.
6. El establecimiento de un marco normativo que permita el ejercicio del derecho a desarrollar actividades económicas, en un sistema de libre concurrencia.
10. La necesidad de contar con mercados transparentes y eficientes. (...)

En adición, el artículo 5 de la LORCPM precisa:

Art. 5.- Mercado relevante.- A efecto de aplicar esta Ley la Superintendencia de Control del Poder de Mercado determinará para cada caso el mercado relevante. Para ello, considerará, al menos, el mercado del producto o servicio, el mercado geográfico y las características relevantes de los grupos específicos de vendedores y compradores que participan en dicho mercado.

El mercado del producto o servicio comprende, al menos, el bien o servicio materia de la conducta investigada y sus sustitutos. Para el análisis de sustitución, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará, entre otros factores, las preferencias de los clientes o consumidores; las características, usos y precios de los posibles sustitutos; los costos de la sustitución; así como las posibilidades tecnológicas y el tiempo requerido para la sustitución.

El mercado geográfico comprende el conjunto de zonas geográficas donde están ubicadas las

fuentes alternativas de aprovisionamiento del producto relevante. Para determinar las alternativas de aprovisionamiento, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará, entre otros factores, los costos de transporte, las modalidades de venta y las barreras al comercio existentes.

La determinación del mercado relevante considerará las características particulares de los vendedores y compradores que participan en dicho mercado. Los competidores de un mercado relevante deberán ser equiparables, para lo cual se considerará las características de la superficie de venta, el conjunto de bienes que se oferta, el tipo de intermediación y la diferenciación con otros canales de distribución o venta del mismo producto.

Además, el artículo 37 establece:

Art. 37.- Facultad de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado.- Corresponde a la Superintendencia de Control del Poder de Mercado **asegurar la transparencia y eficiencia en los mercados y fomentar la competencia; la prevención, investigación, conocimiento, corrección, sanción y eliminación** del abuso de poder de mercado, de los acuerdos y prácticas restrictivas, **de las conductas desleales contrarias al régimen previsto en esta Ley;** y el control, la autorización, y de ser el caso la sanción de la concentración económica.

La Superintendencia de Control del Poder de Mercado tendrá facultad para expedir normas con el carácter de generalmente obligatorias en las materias propias de su competencia, sin que puedan alterar o innovar las disposiciones legales y las regulaciones expedidas por la Junta de Regulación. (Énfasis añadido)

Cabe señalar que la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, en el numeral 2 del artículo 38, dispone: "La Superintendencia de Control del Poder de Mercado, a través de sus órganos, ejercerá las siguientes atribuciones: (...) 2. Sustanciar los procedimientos en sede administrativa para la imposición de medidas y sanciones por incumplimiento de esta Ley".

Asimismo, el artículo 57 de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante LORCPM), determina:

Art. 57.- Archivo de la denuncia.- Si el órgano de sustanciación considera satisfactorias las explicaciones del denunciado, o **si concluida la investigación no existiere mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento**, mediante resolución motivada ordenará el archivo de la denuncia. (Énfasis añadido)

2.3. Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado (en adelante RLORCPM)

El artículo 4 del Reglamento de la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado establece:

Art. 4.- Criterio general de evaluación.- La Superintendencia de Control del Poder de Mercado, para determinar el carácter restrictivo de las conductas y actuaciones de los operadores económicos, analizará su comportamiento caso por caso, evaluando si tales conductas y actuaciones, tienen por objeto o efecto, actual o potencialmente, impedir, restringir, falsear o distorsionar la competencia, o atentar contra la eficiencia económica, el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.

En concordancia con los artículos 63 y 67 del RLORCPM establecen:

Art. 63.- Resolución de archivo de la denuncia.- Cuando, de los hechos investigados, no existiere mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento, o las explicaciones presentadas por los denunciados sean satisfactorias, el órgano de investigación, mediante resolución motivada que será notificada al o los denunciados, ordenará el archivo de la denuncia.

Art. 67.- Informe de resultados de la etapa de investigación.- Concluido el plazo de duración de la investigación, el órgano de investigación emitirá un informe sobre los resultados de la investigación realizada. En su informe propondrá, de ser el caso, las medidas correctivas y sanciones que a su criterio se deberían imponer.

2.4. Instructivo de Gestión Procesal de la Superintendencia de Control del Poder de Mercado

En este orden de ideas, el artículo 11 del Instructivo de Gestión Procesal Administrativa de la SCE, determina:

Art. 11.- ARCHIVO POR FALTA DE CARGOS.- Recibido el informe de resultados el Intendente en el término de diez (10) días, lo analizará y en caso que dicho informe de resultados concluya que no se ha determinado infracciones anticompetitivas, mediante resolución motivada dispondrá el archivo del caso.

2.5. Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SCPM (en adelante Estatuto)

De conformidad con lo que prevé normativa constitucional, legal y reglamentaria referida, así como el artículo 10, numeral 1.2.2.2. Gestión Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la SCPM, la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, es el órgano competente para:

“... Ordenar el archivo de los expedientes, en caso de no existir mérito para la prosecución de la instrucción del procedimiento, por ser satisfactorias las explicaciones o excepciones presentadas por los operadores económicos, en materia de prácticas desleales”,

“Emitir las providencias, resoluciones, informes de medidas preventivas, informes que contienen medidas correctivas y/o sancionatorias y otros instrumentos en materia de prácticas desleales, conforme la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, su Reglamento y legislación conexas (...)”

Con base en las normas legales señaladas esta Autoridad tiene la competencia para emitir la presente resolución.

TERCERO.- VALIDEZ PROCESAL

En la tramitación del presente expediente, esta Autoridad no ha omitido solemnidad sustancial alguna que pueda viciar la causa, por lo que se declara la validez del presente procedimiento.

CUARTO.- IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

Conforme con lo referido en la resolución de inicio de investigación, en calidad de investigados dentro del presente expediente, se encuentran los siguientes operadores:

- DIRECTV ECUADOR C. LTDA., con RUC: 1792067782001, Ferro Albornoz Fernando Eloy en calidad de representante legal, quien fijó los siguientes correos para recibir notificaciones: fferro@directv.com.ec; jparede5@directv.com.ec; notificacioneslegales@directv.com.ec; dacalderon@directv.com.ec; dramirez@bustamantefabara.com; dcastelo@bustamantefabara.com; edavila@bustamantefabara.com; nvillasis@bustamantefabara.com; fochoa@bustamantefabara.com.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones CNT EP con RUC 1768152560001, el magíster Carlos Alberto Viteri Chávez, quien fijó los siguientes correos para recibir notificaciones carlos.viterich@cnt.gob.ec ximena.cordero@cnt.gob.ec, cumplimientoregulatorio@cnt.gob.ec.
- TEVECABLE S.A. con RUC 1790896269001, el doctor Clemente José Vivanco Salvador, en calidad de Procurador Judicial de la compañía TEVECABLE S.A., y en calidad de representante legal, GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A. Además, se fijaron los siguientes correos para recibir notificaciones dvicuna@vivancoyvivanco.com y casillerosuio@vivancoyvivanco.com.
- SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A. con RUC 1791847652001, Dr. Clemente José Vivanco Salvador, en calidad de Procurador Judicial, y en calidad de representante legal, GRUPO EMPRESARIAL STCT S.A. Además, se fijaron los siguientes correos para recibir notificaciones dvicuna@vivancoyvivanco.com y casillerosuio@vivancoyvivanco.com.
- Consorcio Ecuatoriano de Telecomunicaciones S.A. CONECEL, con RUC: 1791251237001; representada legalmente CAMPOS GARCIA MARCO ANTONIO. Además, el operador fijó los siguientes correos electrónicos para recibir notificaciones: vgarcia@claro.com.ec; mcarden@claro.com.ec; drosales@claro.com.ec; y, lguerrap@claro.com.ec.

QUINTO.- CONTEXTO DE LA INVESTIGACIÓN

A efectos de realizar el análisis de las conductas desleales investigadas, esta Intendencia considera necesario sintetizar las argumentaciones de las partes procesales, la resolución de inicio de investigación, así como el criterio de la Dirección recogido en su Informe de Resultados, lo cual permitirá formar el criterio técnico que requiere este Órgano para resolver conforme a derecho.

5.1. Resolución de inicio de investigación

Esta Intendencia, mediante resolución de 09 de mayo de 2023, respecto de las conductas desleales resolvió:

PRIMERO.- Ordenar el inicio de la investigación en contra del operador económico DIRECTV ECUADOR C. LTDA., por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, y suscripción de cláusulas que violan los derechos del consumidor previstos en el numeral 10, letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM.

SEGUNDO.- Ordenar el inicio de la investigación en contra del operador económico

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, y suscripción de cláusulas que violan los derechos del consumidor previstos en el numeral 10, letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM.

TERCERO.- Ordenar el inicio de la investigación en contra del operador económico CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL, por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, y suscripción de cláusulas que violan los derechos del consumidor previstos en el numeral 10, letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM.

CUARTO.- Ordenar el inicio de la investigación en contra del operador económico GRUPO TEVECABLE, conformado por los operadores TEVECABLE S.A. con RUC 1790896269001 y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., con RUC 1791847652001, por el presunto cometimiento de actos de influencia indebida, en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, previsto en el numeral 10, letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

QUINTO.- De conformidad con lo determinado en el artículo 62 del RORCPM, el plazo de duración de la presente investigación no podrá exceder de 180 días, salvo que en caso de considerarlo pertinente, esta Autoridad prorrogue dicho plazo hasta por 180 días adicionales.

5.2. Resolución de prórroga de investigación

Esta Intendencia, mediante resolución de 01 de noviembre de 2023, se refirió a la necesidad de prorrogar el plazo de la investigación, por las siguientes razones:

... En este orden de ideas, esta Intendencia ha evaluado la información remitida por los diferentes operadores económicos, así como, por la Defensoría del Pueblo y la ARCOTEL, y en este sentido, ha llevado a cabo los análisis respectivos que permiten identificar la posible existencia o no de prácticas desleales, al igual que, el mercado relevante en el cual compite el servicio objeto de investigación.

Sin embargo, desde el ámbito económico, el equipo de la INICPD ha identificado posibles servicios sustitutos del servicio de televisión pagada que por pertenecer a empresas extranjeras no reportan datos a nivel nacional (plataformas OTT), lo cual ha dificultado llevar a cabo las pruebas cuantitativas para la realización del análisis de sustitución. En consecuencia, esta Intendencia ha visto la pertinencia de realizar encuestas en campo con la finalidad de identificar el comportamiento del consumidor respecto a una posible sustitución de los servicios investigados, y de esta formar aplicar las herramientas contenidas en la Resolución N°11 de la Junta de Regulación de la LORCPM.

En complemento, desde el ámbito jurídico, esta Intendencia encuentra necesario examinar la línea de tiempo de los presuntos actos de influencia indebida por aprovechamiento del desconocimiento y debilidad del consumidor, así como la existencia de presuntas cláusulas abusivas en los contratos de adhesión, conforme lo establece los literales a) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM., es decir analizar la posición de poder que puede ejercer los operadores económicos sobre sus suscriptores para modificar las tarifas contratadas así como cláusulas que perjudicarían los derechos de los consumidores en los contratos de

adhesión de dichos operadores económicos, de solicitar por escrito el cese de servicios adicionales, lo que acarrearía cobros adicionales. (...)

Con base en la motivación *ut supra*, la Intendencia resolvió:

PRIMERO.- Conforme establece el artículo 56 de la LORCPM, y en consideración del artículo 62 del RLORCPM, **prorróguese la duración de la etapa de investigación por un plazo máximo de 180 días adicionales**, los cuales serán computados a partir del fenecimiento del plazo dispuesto en la resolución de 09 de mayo de 2023. (Énfasis añadido).

5.3. Informe de Resultados de la Investigación

La Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, en su Informe de Resultados de la Investigación N.º SCPM-INICPD-DNICPD-004-2024, respecto de las conductas analizadas concluyó que:

Del análisis económico, esta Dirección concluye:

- i. En el presente caso se identificó como servicio objeto de investigación a la comercialización al por menor de servicio de audio y video por suscripción (SAVS), desagregado en gamas: baja, media y alta gama; en ese sentido, se realizaron los análisis de sustitución de la demanda y de la oferta con la finalidad de determinar el mercado del producto.
- ii. Desde el punto de vista de la demanda, de acuerdo el análisis cualitativo y la aplicación de métodos cuantitativos, se ha determinado que para el presente caso el mercado de planes de SAVS es un único mercado en sí, dentro del cual la televisión abierta y las plataformas OTT no se comportan como sustitutos. De igual manera, se evidenció que el mercado de SAVS es indistinto en cuanto a la tecnología del sistema que la proporciona. En cuanto a las IPTV piratas no fue pertinente establecer sustituibilidad alguna con los servicios de audio y video por suscripción, dado que es una actividad económica ilícita.

Desde el punto de vista de la oferta, esta Dirección determinó que los potenciales competidores pertenecientes al sector de televisión abierta y aquellas del mercado *Over-The-Top* se enfrentarían a obstáculos significativos para su entrada al mercado delimitado, al corto plazo. Conforme la prueba SSS, estableció que no se cumple ninguna de las siete condiciones establecidas por el test para determinar potenciales competidores.

- iii. Con relación al mercado geográfico, la Dirección determinó que el mercado geográfico de la presente investigación tendría un alcance nacional, ya que al ser servicios que por su naturaleza se ofertan por medio de redes de distribución digitales, indiferentemente de las tecnologías de los sistemas de SAVS.
- iv. Del análisis del número de suscriptores durante el periodo 2018-2023, se concluye que este mercado no respondería a factores estacionales que se deban tener en cuenta dentro del mercado de comercialización de servicios de audio y video por suscripción.
- v. El marco temporal se determinó en función de la temporalidad en la que se cometieron las presuntas prácticas desleales, en consecuencia: respecto de la

conducta tipificada en el literal a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM se estableció al período comprendido entre el año 2018 hasta la actualidad, y únicamente para GRUPO TEVECABLE desde el año 2020 hasta la actualidad; ii) respecto de la conducta tipificada en el literal e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM se estableció al período comprendido entre el año 2019 hasta la actualidad, y únicamente para CONECEL desde el año 2020 hasta la actualidad.

- vi. Con base en los análisis de sustitución de la demanda, oferta y del mercado geográfico esta Dirección determinó como los mercados relevantes de la presente investigación: i) la comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama baja, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad; ii) la comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes gama media, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad; y, iii) la comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama alta, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad.
- vii. Del análisis de los mercados relevantes definidos denota la predominancia del operador económico DIRECTV en los mercados de SAVS de baja, media y alta gama a septiembre de 2023. En el caso de los planes de baja y media gama, se evidencia una participación de los cinco operadores investigados; sin embargo, para los planes de alta gama existe únicamente dos operadores, siendo estos SETEL y DIRECTV. En cuanto a las cuotas de participación, DIRECTV obtuvo una representación del 40,78% del total de suscriptores del mercado relevante de los planes de gama baja, el 71,92% en el mercado relevante de los planes de gama media y el 79,53% en el mercado relevante de los planes de gama alta, a septiembre de 2023.

Del análisis jurídico:

- viii. En el presente caso, la investigación se instruyó por el presunto cometimiento de actos de acoso, coacción e influencia indebida, en las modalidades de “aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento de los consumidores”, y “suscripción de contratos de adhesión que lesionen los derechos de los consumidores previstos en la ley” por parte de los operadores económicos DIRECTV ECUADOR C. LTDA, CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP, CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL ; y, por actos de acoso, coacción e influencia indebida, en las modalidad de “aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento de los consumidores” por parte de los operadores económicos TEVECABLE S.A. y SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.
- ix. De los hechos concernientes al operador económico DIRECTV, esta Dirección concluye que:
 - a. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, del análisis realizado, las quejas presentadas por consumidores correspondería a casos particulares, debido a que, del análisis de la información aportada por ARCOTEL, las facturas remitidas por el operador, y los datos reportados por los operadores al SIETEL, no existen elementos suficientes de que el operador haya modificado las tarifas de manera arbitraria del SAV, en consecuencia, dentro del expediente no hay evidencia de que DIRECTV se haya aprovechado del desconocimiento y/o debilidad del consumidor.

- b. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, se determinó que de la información brindada por el operador económico en su contrato, de la comprobación de los valores facturados a clientes, de la información registrada en SIETEL, y lo de referido por el órgano regulador sectorial, no ha existido modificación arbitraria de tarifas por parte del operador DIRECTV, en otras palabras, la cláusula OCTAVA, no infringió el artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, dado de que no existió una variación unilateral del precio.

Por otro lado, de la revisión efectuada por esta Dirección a las facturas no se ha identificado casos, donde se evidencie un cobro o rubro adicional al servicio contratado por concepto de reposición de equipos, es decir, en la práctica no se evidencia que se haya aplicado la cláusula DÉCIMO CUARTA del contrato de adhesión del operador DIRECTV, en síntesis, tampoco existe evidencia de la vulneración de derechos al consumidor conforme establece el numeral 1 del artículo 43 de la LODC.

Finalmente, en la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula OCTAVA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que descartó la variación unilateral del precio, resulta inoficioso referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.

- x. Respecto del operador económico CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. EP, esta Dirección concluye que:
- a. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, del análisis realizado, las quejas presentadas por consumidores correspondería a casos particulares, debido a que, del análisis de la información aportada por ARCOTEL, las facturas remitidas por el operador, y los datos reportados por los operadores al SIETEL, no existen elementos suficientes de que el operador haya modificado las tarifas de manera arbitraria del SAV, en consecuencia, dentro del expediente no hay evidencia de que CNT EP se haya aprovechado del desconocimiento y/o debilidad del consumidor.
- b. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, se determinó que de la información brindada por el operador económico en su contrato, de la comprobación de los valores facturados a clientes, de la información registrada en SIETEL, y lo de referido por el órgano regulador sectorial, no ha existido modificación arbitraria de tarifas por parte del operador CNT EP, en otras palabras, la cláusula SEXTA, no infringió el artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, dado de que no existió una variación unilateral del precio.
- c. Finalmente, en la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula SEXTA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que descartó la variación unilateral del precio, resulta inoficioso

referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.

- xi. Por su parte, en relación al operador económico CONECEL S.A., esta Dirección concluye que:
 - a. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, del análisis realizado, las quejas presentadas por consumidores correspondería a casos particulares, debido a que, del análisis de la información aportada por ARCOTEL, las facturas remitidas por el operador, y los datos reportados por los operadores al SIETEL, no existen elementos suficientes de que el operador haya modificado las tarifas de manera arbitraria del SAV, en consecuencia, dentro del expediente no hay evidencia de que CONECEL se haya aprovechado del desconocimiento y/o debilidad del consumidor.
 - b. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, se determinó que de la información brindada por el operador económico en su contrato, de la comprobación de los valores facturados a clientes, de la información registrada en SIETEL, y lo de referido por el órgano regulador sectorial, no ha existido modificación arbitraria de tarifas por parte del operador CONECEL, en otras palabras, la cláusula DÉCIMA QUINTA, no infringió el artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor, dado de que no existió una variación unilateral del precio.
 - c. Finalmente, en la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula DÉCIMO QUINTA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que descartó la variación unilateral del precio, resulta inoficioso referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.
- xii. Con referencia al operador económico TEVECABLE S.A., esta Dirección concluye que:
 - a. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, del análisis realizado, las quejas presentadas por consumidores correspondería a casos particulares, debido a que, del análisis de la información aportada por ARCOTEL, y los datos reportados por los operadores al SIETEL, no existen elementos suficientes de que el operador haya modificado las tarifas de manera arbitraria del SAV, en consecuencia, dentro del expediente no hay evidencia de que TEVECABLE se haya aprovechado del desconocimiento y/o debilidad del consumidor.
- xiii. Del operador económico SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., esta Dirección concluye que:
 - a. En relación a la conducta de practica agresiva en la modalidad contenida en la letra a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, del análisis realizado, las quejas presentadas por consumidores correspondería a casos particulares, debido a que,

del análisis de la información aportada por ARCOTEL, y los datos reportados por los operadores al SIETEL, no existen elementos suficientes de que el operador haya modificado las tarifas de manera arbitraria del SAV, en consecuencia, dentro del expediente no hay evidencia de que SETEL se haya aprovechado del desconocimiento y/o debilidad del consumidor.

- xiv. Finalmente, del análisis del falseamiento a la competencia, a criterio de esta Dirección, al no evidenciarse práctica desleal alguna por parte de los investigados, concluye que no existe falseamiento sobre el régimen de competencia dentro de los mercados analizados en el presente informe.

SEXTO.- MERCADO RELEVANTE

Conforme el artículo 5 de la LORCPM, “A efecto de aplicar esta Ley la Superintendencia de Control del Poder de Mercado determinará para cada caso el mercado relevante. (...)”.

En complemento, la Resolución N° 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM, en su artículo 4, resalta que el mercado relevante está compuesto por una combinación del mercado del producto o servicio y el mercado geográfico. El primero, comprende, al menos, el producto o servicio materia de la conducta investigada y sus sustitutos; mientras que el segundo, comprende el conjunto de zonas geográficas donde están ubicadas las fuentes alternativas de aprovisionamiento del producto o servicio relevante.

En tal virtud, en el marco de los antecedentes normativos antes referidos, la DNICPD en su Informe de Resultados N.° SCE-INICPD-DNICPD-004-2024, determinó el mercado relevante de la investigación, en los siguientes términos:

6.1. Mercado del producto

Para la determinación del mercado del producto, la DNICPD partió de la definición establecida en el artículo 5 de la LORCPM, que en su parte pertinente establece lo siguiente:

El mercado del producto o servicio comprende, al menos, el bien o servicio material de la conducta investigada y sus sustitutos. Para el análisis de sustitución, la Superintendencia de Control del Poder de Mercado evaluará entre otros factores, las preferencias de los clientes o consumidores; las características, usos y precios de los posibles sustitutos; los costos de la sustitución; así como las posibilidades tecnológicas y el tiempo requerido para la sustitución. (Énfasis añadido)

En este sentido, es importante señalar que, para la determinación del mercado del producto, se deben identificar las presiones desde el punto de vista de la competencia, las cuales consisten en (i) la sustituibilidad de la demanda y (ii) la sustituibilidad de la oferta. La primera hace referencia a la presencia en el mercado de productos o servicios que los consumidores consideran intercambiables, por lo que se requiere analizar la sensibilidad de la demanda ante variaciones en el precio del bien, las preferencias de los consumidores y los costos que éstos enfrentan al hacer una sustitución; la segunda estudia la existencia de oferentes que estén dispuestos a dedicarse de manera inmediata y poco costosa a producir los bienes o servicios del mercado relevante cuando éstos suben de precio.

En este punto, la Dirección señaló:

... en el presente caso, se investigan posibles prácticas desleales generadas por los operadores del

servicio de audio y video por suscripción, también conocido como televisión pagada. En este sentido, esta DNICPD pretende delimitar las presiones competitivas que poseen estos, tomando en consideración aquellos servicios que podrían ser considerados sustitutos.

La Dirección dejó claro que, en virtud de los hechos evidenciados en el Informe de Investigación Preliminar, su análisis se centró en los servicios de audio y video por suscripción (en adelante también SAVS o televisión por suscripción), ejecutando un análisis de sustitución desde la perspectiva de la demanda y de la oferta. Al respecto, esta Intendencia coincide con el análisis de la Dirección, al identificar que la investigación sustanciada en el presente expediente, se enfocó en los SAVS ofertados por CNT EP, CONECEL, DIRECTV, SETEL Y TEVECABLE S.A.

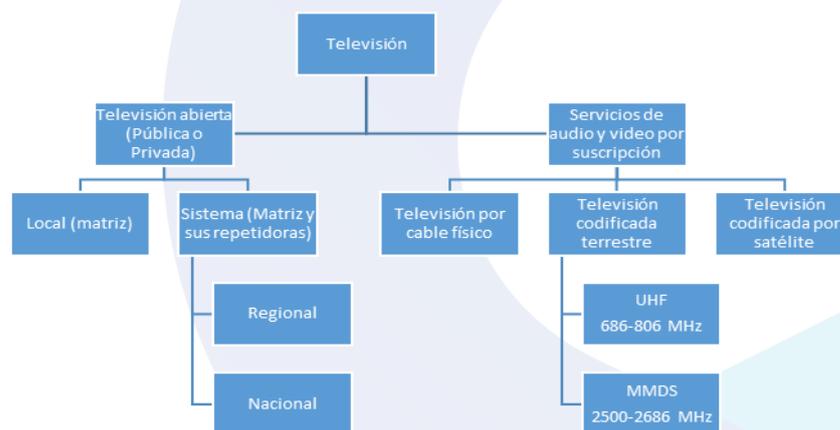
Ahora bien, en el contexto de las prácticas desleales investigadas en este expediente, la DNICPD analizó la existencia de presiones competitivas que enfrentan los SAVS en el mercado, a través de los respectivos análisis de sustitución de la demanda y de la oferta.

Respetando el esquema de análisis de la Dirección, ésta inició refiriéndose al funcionamiento del mercado de SAVS en el Ecuador y su realidad comercial, en los siguientes términos:

- **Características de los servicios de audio y video por suscripción (SAVS)**

De acuerdo con la Resolución de Inicio de Investigación de 09 de mayo de 2023, la INICPD mencionó que el servicio objeto de investigación correspondería al servicio de audio y video por suscripción, el cual se encuentra definido dentro del Reglamento para la Prestación de Servicios de telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emitido por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (en adelante ARCOTEL), como: “(...) aquel que se ofrece a través de sistemas de audio y video por suscripción bajo sus diferentes modalidades a un público particular de suscriptores (...)”. En la Ilustración 1 se puede observar cómo está posicionada la categorización del servicio de televisión en el Ecuador, dentro de la cual se encuentran los SAVS.

Ilustración (...) Categorización del servicio de televisión en el Ecuador



Fuente: Sarango, 2021.

De acuerdo con el Reglamento referido ut supra, existen tres modalidades para ofertar los servicios de audio y video por suscripción, siendo estos:

1. Cable físico: Aquel que utiliza como medio de transmisión una red de distribución de señales por línea física. Está formado por: cabecera (head end), arquitectura de redes de línea física y receptores o equipos terminales de usuario.
2. Televisión codificada terrestre: Aquel que utiliza como medio de transmisión el espectro radioeléctrico mediante enlaces terrestres.
3. Televisión codificada satelital: Aquel que utiliza como medio de transmisión el espectro radio eléctrico, mediante enlaces espacio-tierra.

De acuerdo a la información proporcionada por cada uno de los operadores económicos investigados, esta Dirección obtuvo los datos respecto de las modalidades en las cuales participan los mismos:

Tabla (...) Año de inicio de operaciones de los operadores económicos investigados por tipo de modalidad ofertada en los servicios de audio y video por suscripción

Operador económico	Cable Físico	Televisión codificada terrestre	Televisión codificada satelital (DTH)
CONECCEL	2008	N/A	2013
CNT	N/A	N/A	2011
DIRECTV	N/A	N/A	2009
TEVECABLE	N/A	N/A	2014
SETEL	1987	N/A	2014

Fuente: Información remitida por los operadores económicos, identificados por la DNICPD

Elaboración: DNICPD.

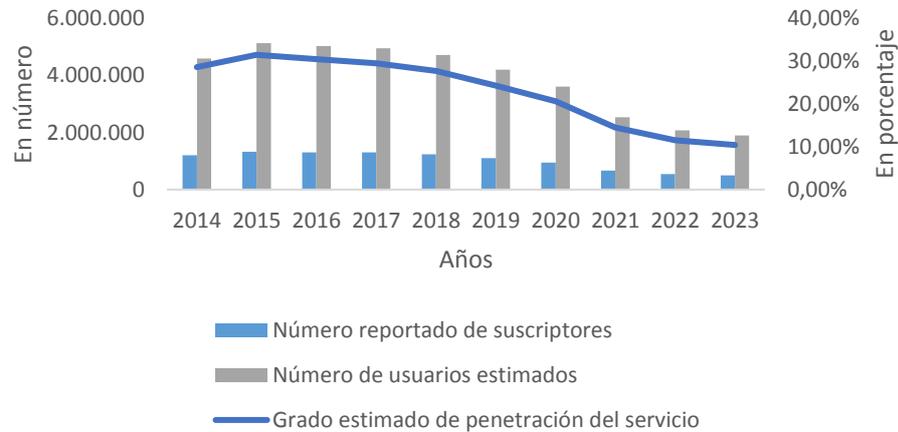
*N/A: No aplica.

De acuerdo a la Tabla (...) en la cual se muestra los años de inicio de actividades económicas, esta Dirección identifica que todos los competidores investigados ofertan SAVS bajo la modalidad (DTH), siendo DIRECTV la persona jurídica con la participación más temprana dentro del mismo; al contrario, TEVECABLE y SETEL han participado de forma más tardía. Adicionalmente, se observa que CONECCEL y SETEL ofertan los SAVS bajo la modalidad de cable físico. Por tanto, es importante analizar el funcionamiento de ambas modalidades, a fin de comprender sus particularidades.

En adición, es importante señalar que también existen pequeñas operadoras que brindan servicios de AVS, principalmente con alcance local, a parroquias o cantones específicos. A septiembre de 2023, este grupo de operadoras estuvo conformado por, alrededor de 322 concesionarios, los cuales representaron en conjunto únicamente el 24,03% del total de los usuarios de los servicios de AVS, de acuerdo a los datos proporcionados por la ARCOTEL. En este sentido, dado de que son operadores económicos con representaciones ínfimas, su incidencia no sería relevante en comparación con los cinco principales operadores. En consecuencia, esta Dirección se centrará, para análisis de sustitución de la demanda y oferta, en las características de los operadores que influyen de manera significativa en la estructura del mercado objeto de análisis.

(...)

Gráfico (...) Número de suscriptores y usuarios estimados y grado de penetración del SAVS, a nivel nacional, periodo 2014-2023



Fuente: ARCOTEL, 2023.

Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta segundo trimestre de 2023.

Afirmando el análisis plasmado en el Informe de Investigación Preliminar, existe una evidente caída en el número de suscriptores y usuarios¹, reflejado en el nivel de penetración de los SAVS. Inicialmente, en 2014, el número de suscriptores fue de 1.210.575, cantidad que disminuyó notablemente en 2023, llegando a 1.900.428. Asimismo, existe una tendencia a la baja en el número de usuarios, en virtud de que su tasa de variación fue de -58,69%, dentro del periodo de estudio. Como consecuencia de estos hechos, se ha determinado que el nivel de penetración de los SAVS caiga considerablemente en el transcurso de los años, siendo de 28,70% en 2014 para pasar a 10,44% en 2023, contrayéndose en 18,26 puntos porcentuales.

De igual forma, de acuerdo al Informe de Investigación Preliminar los motivos que habrían generado un decrecimiento de la penetración del SAVS serían: la pérdida del poder adquisitivo de la población; la presencia de nuevos competidores (plataformas de *streaming* o plataformas OTT); servicios piratas o informales, entre otros². En este sentido, al detectarse una posible presión competitiva por parte de las plataformas de antes señaladas se procederá a analizarlas posteriormente, dentro del apartado de sustituibilidad de la demanda y oferta.

(...)

- **Planes de televisión pagada por operador económico**

De acuerdo con el Departamento de Competencia de la Comisión Europea, dentro de la Decisión de la Comisión del Caso M.9064-*Telia Company/Bonnier Broadcasting Holdings*, las cadenas de televisión utilizan los contenidos audiovisuales y los derechos de difusión de los contenidos audiovisuales que han adquirido o producido internamente para empaquetarlos en canales de

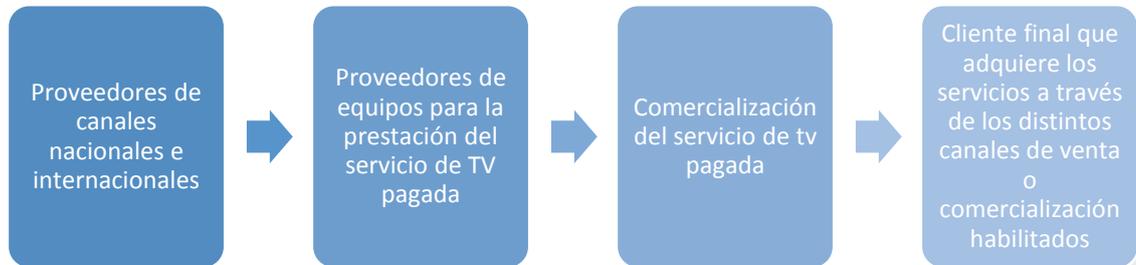
¹ El número aproximado de usuarios se calcula multiplicando el número de suscriptores por el número de miembros por hogar registrados por el Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censo, INEC.

² Coba, G. (17 de junio de 2022). Obtenido de <https://www.primicias.ec/noticias/economia/hogares-contratacion-television-suscripcion-ecuador/>.

televisión. Estos canales son servicios lineales que se emiten a los usuarios finales en señal abierta o pagada, los mismos que son vendidos al por mayor por las cadenas de televisión a los proveedores minoristas de SAVS³.

De la información recabada de las empresas investigadas, la cadena de comercialización se encuentra estructurada conforme se muestra a continuación:

Ilustración (...) Cadena de comercialización de los SAVS



Fuente: Operadores económicos, 2023.

Elaboración: DNICPD.

Al respecto, dentro del tercer eslabón, se identifica la comercialización de los operadores económicos investigados, donde ofertan sus servicios audiovisuales bajo la modalidad DTH o cable físico. Dentro de este eslabón se encuentran las actividades comerciales y la instalación del SAVS para los consumidores. Estos servicios contienen planes de televisión pagada, los cuales poseen uno o varios grupos de canales de televisión.

Por lo mencionado, la DNICPD considera que dentro del presente expediente, corresponde analizar como servicio materia de la conducta investigada al servicio de audio y video por suscripción. En consecuencia, a continuación se desarrollarán los análisis de sustitución tanto desde el punto de vista de la demanda como de la oferta de los SAVS, con el objetivo de identificar los factores de sustitución que deberán ser considerados para la definición de un mercado relevante.

En síntesis, el mercado de SAVS se ha identificado que todos los competidores analizados ofrecen servicios de SAVS bajo la modalidad DTH, siendo DIRECTV la primera empresa que comenzó, mientras que TEVECABLE y SETEL iniciaron más tarde. En adición, los operadores CONECEL y SETEL ofrecen SAVS mediante cable físico. También es sustancial reconocer la existencia de pequeños proveedores que ofrecen estos servicios, que en su mayoría se encuentran presentes a nivel local (parroquias o cantones).

De acuerdo con la información de ARCOTEL, existen alrededor de 322 concesionarios hasta septiembre 2023, los cuales representaron únicamente el 24,03% de la totalidad de usuarios de los SAVS. Al representar incidencias individuales ínfimas, la Intendencia valida lo determinado por la Dirección, debido a que considera justificado, el utilizar los cinco principales operadores

³ TELIA COMPANY/BONNIER BROADCASTING HOLDING. Case (M. 9064) Commission Decision 2019/C 107/06 [2019] OJ C 107/11, pág. 85.

del sector, para realizar el análisis de la demanda y oferta.

Por otra parte, esta Intendencia coincide con el criterio de la Dirección respecto de la disminución del nivel de penetración del servicio objeto de investigación, pues se denota una tendencia a la baja en el número de usuarios del servicio, la cual ha llegado a disminuir alrededor del 11%.

Finalmente, esta Intendencia concuerda que el eslabón en el cual se encuentra el servicio objeto de investigación, siendo el de la comercialización del servicio AVS, sea bajo el sistema DHT o cable físico, por lo cual, una vez determinado de manera general el sector, se procede a realizar el análisis de sustitución de la demanda y oferta conforme las herramientas contempladas en la resolución No. 11 de la Junta de Regulación de la LORCPM.

6.1.1. Análisis de sustitución de la demanda

Conforme la Resolución N° 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM, la sustitución de la demanda puede ser definida de la siguiente manera:

El análisis de sustitución de la demanda implica determinar todos aquellos bienes que el consumidor o usuario considere como sustitutos del producto o servicio materia de análisis. Se deberá utilizar criterios, tanto cuantitativos como cualitativos (...)

En este sentido, el Informe de Resultados N.º SCE-INICPD-DNICPD-004-2024 desarrolló los análisis cuantitativos y cualitativos de sustitución de la demanda en los siguientes términos:

- **Análisis cualitativo de sustitución de la demanda**
 - **Delimitación cualitativa de las modalidades entre sistemas**

(...) el servicio de audio y video por suscripción se lo proporciona bajo tres modalidades, siendo estas: 1) cable físico, 2) DTH y 3) televisión codificada terrestre. De acuerdo con la información constante en el expediente, esta última modalidad no es ofertada por ninguno de los operadores económicos investigados. Por otra parte, la modalidad DTH es ofertada por los cinco operadores económicos, mientras que la modalidad de cable físico es ofrecida por CONECEL y SETEL.

Ahora bien, de acuerdo a la composición tecnológica de dichas modalidades evidenciadas anteriormente, esta Dirección pudo apreciar que, a pesar de que la televisión codificada satelital y la del cable físico poseen esquemas de funcionamiento distintos, tienen una misma finalidad, siendo esta la de proporcionar el servicio de audio y video por suscripción. Esto se ilustra de mejor manera, en el caso TELIA COMPANY/ BONNIER BROADCASTING HOLDING, la Comisión consideró que en estos mercados no deberían segmentarse aún más en función del tipo de infraestructura utilizada (siendo esto cable físico, DTH, TDT, etc.) para la entrega de contenido al espectador. Esto en virtud de que la condición competitiva en este mercado sería similar independientemente de la tecnología de distribución y del tipo de infraestructura utilizada para la distribución de los canales de televisión.

Los operadores investigados en el caso señalado anteriormente han expresado que es poco probable que las cuotas de mercado difieran sustancialmente entre las distintas tecnologías de distribución. También han indicado que las empresas emisoras de contenido no discriminan entre distribuidores de televisión y ofrecen sus canales de televisión, independientemente del tipo de infraestructura (ya sea cable, satélite, DTH, TDT, etc.)(...).

Respecto al presente caso, los datos comerciales que han proporcionado los operadores económicos confirman lo anteriormente citado, es decir, que el tipo de tecnología de la distribución de contenido dentro de SAVS no es un factor de discriminación al momento de segmentar el mercado en este caso. Conforme la información proporcionada por el operador económico CONECEL (...), se evidencia que el precio de un plan de televisión pagada de tecnología DTH no difiere sustancialmente del precio de un plan de cable físico, (...)

(...) se han ofertado planes de TV pagada de distinta tecnología con precios similares dentro del periodo de estudio. La diferencia entre ambos valores resulta ser no significativa, hecho que permite desvirtuar la existencia de una posible segmentación del mercado por parte de la tecnología que oferta el servicio de audio y video por suscripción.

En consideración de lo abordado por la Dirección, esta Intendencia evidencia que desde el punto de vista de la demanda, la tecnología que implementen los operadores económicos del servicio de AVS no incide en el análisis. Por tanto, determina que no amerita una segmentación por el tipo de tecnología utilizada dentro del presente mercado.

Además, esta Autoridad ha identificado que estos factores no influyen considerablemente sobre la demanda, por lo que considera que no es pertinente determinar la existencia de una sustituibilidad desde esta perspectiva.

- **Delimitación cualitativa de SAVS frente a televisión de señal abierta**

Existen varios pronunciamientos de la Comisión Europea, respecto del mercado de televisión pagada y televisión de señal abierta. Dentro de la Decisión del Caso No COMP/JV.37 – *BSkyB / KirchPayTV*, la CE manifestó que la televisión por suscripción constituye un mercado de producto de referencia distinto al de la televisión de libre acceso o abierta. Esto se explica por el tipo de financiamiento que posee cada una de ellas, pues la televisión abierta es financiada por medio de la publicidad y la televisión por suscripción se financia por medio del pago de sus abonados o suscriptores. Por ende, en el caso de la televisión abierta, el proveedor de programas sólo tiene una relación comercial con la industria publicitaria; mientras que en el caso de la televisión por suscripción, la relación comercial es entre el proveedor de programas y el abonado.

En efecto, para el mercado ecuatoriano se constata que para acceder a la televisión abierta, se requiere únicamente que el usuario posea una televisión y una antena que recepte la señal abierta. Una vez que se encienda dicho televisor, el usuario no debe incurrir en pagos adicionales para recibir la señal de los canales.

Dado lo anterior, las concesionarias de televisión abierta no perciben valores de estos consumidores por la señal que emiten. En este caso, las concesionarias de televisión abierta perciben sus ingresos ordinarios principalmente y en su gran mayoría de la actividad publicitaria. Es así que, de acuerdo con la información de las notas a los estados financieros de los principales canales de televisión abierta para el año 2022, se evidencia que en promedio los ingresos por publicidad representaron el 92%. A continuación, se detallan los porcentajes de participación de los ingresos por publicidad sobre el total de ingresos ordinarios de los operadores económicos que poseen canales de televisión en televisión abierta:

Tabla (...) Porcentaje de representación de los ingresos por publicidad sobre los ingresos ordinarios de los canales de televisión abierta, periodo 2021-2022

Operador económico	Nombre de canal de televisión	2021	2022
COMPAÑÍA TELEVISIÓN DEL PACIFICO TELEDOS SA	GAMATV	100%	66%
CADENA ECUATORIANA DE TELEVISIÓN CA CANAL 10 CETV	TC TELEVISIÓN	97%	99%
ORGANIZACIÓN ECUATORIANA DE TELEVISIÓN ORTEL S.A.	TVC ECUADOR	80%	95%
CENTRO DE RADIO Y TELEVISIÓN CRATEL C.A.	TELEAMAZONAS	100%	100%
CORPORACIÓN ECUATORIANA DE TELEVISIÓN C. LTDA.	ECUAVISA	95%	97%

Fuente: SUPERCIAS, 2024.

Elaboración: DNICPD.

Dada estas diferencias en sus fuentes de ingresos, se muestra que las condiciones de competencia también difieren. Para la televisión abierta son parámetros claves las cuotas de audiencia y las tarifas publicitarias, en cambio, para la televisión por suscripción los parámetros claves son la configuración de los programas en función de los intereses de los abonados a los que van dirigidos y el nivel de abonados.

Conforme el caso señalado, el hecho de que los abonados estén dispuestos a pagar sumas considerables por la televisión por suscripción indica que es un producto distinguible con una utilidad adicional específica. La decisión del caso señala que se podría concebir la idea de que con el paso del tiempo podría producirse una cierta convergencia entre estos dos tipos de televisión, a medida que la digitalización siga extendiéndose; sin embargo, esta convergencia no basta ahora para justificar la conclusión de que ambos tipos de televisión formen parte del mismo mercado relevante⁴.

Para el caso ecuatoriano, los valores adicionales que los consumidores están dispuestos a pagar, se encuentran plasmados en impuestos. La televisión por suscripción se encuentra gravada, adicional al Impuesto al Valor Agregado (IVA), por el Impuesto a los Consumos Especiales (ICE). Por lo tanto, se puede observar que dentro del comportamiento de los consumidores ecuatorianos existe la disponibilidad de pagar más por la televisión por suscripción, la cual estaría generando una utilidad adicional a la obtenida por la televisión de señal abierta.

En conclusión, esta Intendencia denota que el mercado de producto constituye solamente el de la televisión pagada o servicio de audio y video, ya que: 1) las fuentes de ingresos de la televisión abierta y de la televisión por suscripción difieren substancialmente; y, 2) los consumidores de televisión abierta no deben pagar valores adicionales para su consumo; caso que sí sucede con los suscriptores de televisión pagada que, incluso, deben cancelar valores por el ICE, reflejando una utilidad adicional respecto de su valoración. En consecuencia, concuerda con la DNICPD,

⁴ Decisión de la Comisión, Case No COMP/JV.37, *BSkyB / KirchPayTV*. (OJ C 110,15.04.2000, p. 45), párr. 23-25.

al definir como mercados independientes.

- **Delimitación cualitativa de los SAVS frente a plataformas OTT**

Dentro del Informe de Investigación Preliminar que concierne a este Expediente, en cuanto a las plataformas Over The Top (OTT) se manifestó:

En este orden de ideas, por ciertas características de las plataformas OTT, como la posibilidad de acceder a contenidos a un precio asequible, así como, tener acceso una variedad contenidos bajo demanda; el servicio de streaming podría constituir un servicio similar para los consumidores, al ofrecerles la misma finalidad de uso, esto es acceder a diferentes contenidos.

No obstante, de acuerdo con el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea, en su Directiva 2010/13/UE de 10 de marzo de 2010⁵, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual, define a los servicios lineales (servicio de televisión por suscripción) y no lineales (OTT) y hace una distinción de ambos, de la siguiente manera:

e) «radiodifusión televisiva» o «emisión televisiva» (es decir, un servicio de comunicación audiovisual lineal): un servicio de comunicación audiovisual ofrecido por un prestador del servicio de comunicación para el visionado simultáneo de programas sobre la base de un horario de programación;

(...)

g) «servicio de comunicación audiovisual a petición» (es decir, un servicio de comunicación audiovisual no lineal): un servicio de comunicación audiovisual ofrecido por un prestador del servicio de comunicación para el visionado de programas en el momento elegido por el espectador y a petición propia sobre la base de un catálogo de programas seleccionado por el prestador del servicio de comunicación;

También García Leiva (2019) coincide con este criterio, pues distingue al servicio audiovisual lineal o *catch up TV* como aquel que pone a disposición contenidos ya emitidos de forma lineal, en general a cargo de operadores tradicionales de televisión. El servicio audiovisual no lineal o *video on demand services* pone a disposición catálogos de producciones cinematográficas y/o televisivas, independientemente de difusiones anteriores (como por ejemplo: Netflix, HBO, Amazon Prime)⁶. Por lo tanto, la diferencia radica en la disposición del contenido, donde el primer caso es el proveedor quien decide el momento en el cual se transmiten los programas, generando un horario de programación; entretanto, en los servicios no lineales es el suscriptor o abonado quien decide cuando ver los programas.

No obstante, respecto a la definición de mercado de producto para el caso que concierne, la

⁵ Directiva 2010/13/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 10 de marzo de 2010, sobre la coordinación de determinadas disposiciones legales, reglamentarias y administrativas de los Estados miembros relativas a la prestación de servicios de comunicación audiovisual (Directiva de servicios de comunicación audiovisual). (*OJ L 95, 15.4.2010, p. 1-24*), p. 1-10.

⁶ García Leiva, M. (2019). Plataformas en línea y diversidad audiovisual: desafíos para el mercado español, en CIC. Cuadernos de Información y Comunicación 24, pp. 73-93.

Decisión de la Comisión consideró la opinión de los consumidores, quienes sugirieron que los servicios lineales y no lineales pertenecen a mercados de productos distintos, pues estos serían especialmente complementarios, subrayando que esta complementariedad se deriva de las diferencias de contenido y no de la forma de distribución, de acuerdo con su percepción⁷.

Finalmente, para afirmar lo evidenciado anteriormente, de acuerdo con los resultados del estudio realizado por Jung y Melguizo (2021)⁸, no se verifica una sustitución significativa entre los servicios audiovisuales de televisión por suscripción y las plataformas OTT en América Latina en el período 2011-2020. Esto en virtud de que los precios del servicio audiovisual no impactaron en su penetración. La evidencia empírica del artículo permitió estimar las elasticidades de los precios. Respecto de las elasticidades cruzadas, la demanda de SAVS parece inelástica a los precios de las OTT; entretanto, la penetración de las OTT responde mayormente a los precios de TV de pago. Un aumento del 1% en los precios del SAVS genera un aumento del 0,5% en la penetración de las OTT, pero el aumento en los precios de las OTT no genera ninguna migración de usuarios a los servicios de televisión por suscripción.

De acuerdo con el análisis realizado por la Dirección, se concluye que en virtud de las diferencias de la distribución, la decisión de ofertar en un horario de programación o de permitir que el abonado decida en qué momento consumir la programación y la interacción de los precios entre estos, los servicios de televisión por suscripción y las OTT no se comportan como servicios sustitutos, desde la perspectiva cualitativa; criterio que es acogido por esta Intendencia.

- **Delimitación cualitativa de los SAVS frente a *Internet Protocol Television (IPTV)***

El Informe de Investigación Preliminar consideró que uno de los servicios que podrían ser considerados como sustitutos de los SAVS son los servicios piratas o conocidos como IPTV piratas. Se expuso que, si bien, los mismos ofrecerían un contenido igual al servicio ofertado por los operadores de televisión pagada, dada su informalidad, no se identificaría una afectación sobre estos últimos.

En un estudio realizado por la Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea (sus siglas en inglés, EUIPO) respecto a los modelos de negocios *online* que infringe los derechos de propiedad intelectual⁹, se expone que el modelo de negocio más frecuente de las IPTV es ofrecer paquetes de servicios no autorizados, a través de un sitio web específico. La principal fuente de ingresos dentro de este modelo de negocio son los pagos directos cobrados a los usuarios de IPTV no autorizada. Estos pagos suelen cobrarse en forma de mensual.

Los vendedores no autorizados proporcionan contenido de IPTV para transmisión directa en sus sitios web o mediante aplicaciones para dispositivos móviles. Estos proveedores operan en la red abierta de internet y son accesibles mediante navegación directa o motores de búsqueda. La exposición adicional en redes sociales como Facebook o Twitter contribuye a llegar a su audiencia

⁷ *Ibidem*, párr. 196-200.

⁸ Jung, J., y Melguizo, Á. (2023). Is your netflix a substitute for your telefunken? Evidence on the dynamics of traditional pay TV and OTT in Latin America. *Telecommunications Policy*, 47(1), 102397.

⁹ Oficina de Propiedad Intelectual de la Unión Europea. (2019). ILLEGAL IPTV IN THE EUROPEAN UNION. ISBN 978-92-9156-270-1. https://euipo.europa.eu/tunnel-web/secure/webdav/guest/document_library/observatory/documents/reports/2019_Illegal_IPTV_in_the_European_Union/2019_Illegal_IPTV_in_the_European_Union_Full_en.pdf. Último acceso: [26-01-2024].

objetivo, incrementando la base de suscriptores ilegales en la Unión Europea y promoviendo su oferta ilícita. Los sitios web de IPTV no autorizados también tienen la capacidad técnica de difundir programas maliciosos. El pirateo de hardware, que permite la transmisión gratuita de contenidos protegidos por derechos de autor (como los decodificadores "Kodi"), puede incluir programas maliciosos. Estos dispositivos pueden dar a los delincuentes acceso a la configuración de los routers y la instalación de malware en dispositivos de red compartidos, a menudo aprovechados para robar credenciales de usuario.

Para el caso ecuatoriano, las IPTV piratas son consideradas como mercados ilegales y, por lo tanto, no podría determinarse un mercado en función de una actividad contraria a derecho. No existe información oficial respecto del número de competidores, ingresos por ventas, cantidades vendidas, precios de venta, etc. En sí, no existe información sobre el proceso competitivo de las empresas que participan en dicho servicio de televisión, imposibilitando a esta dependencia analizar las presiones que las IPTV realizarían o no sobre los SAVS. En ese sentido, esta Dirección considera que es no procedente delimitar dicha sustituibilidad, pues las IPTV piratas son competidores ilegales.

Respecto a este punto, la Intendencia concuerda que las IPTV piratas son actividades económicas ilegales, las cuales no pueden considerarse dentro de un mercado formal, dado que son actividades en las que no existe información comercial, ni fuentes de información que puedan determinar su incidencia dentro del estudio de este sector. Por tanto, se considera que no es procedente delimitar dicha sustituibilidad, pues las IPTV piratas ejercen presiones competitivas desde la ilegalidad.

- **Delimitación cualitativa de planes de SAVS por tipo de planes**

El Informe de Resultados hizo referencia a un consenso por parte de las agencias de competencia respecto de la segmentación del mercado de televisión pagada por tipo de planes, tomando como fuente principal lo resuelto en el caso *TELIA COMPANY/BONNIER BROADCASTING HOLDING*¹⁰, en particular, analizó lo siguiente:

En primer lugar, la mayoría de los encuestados en la fase II de la investigación de mercado afirmaron que **los clientes finales consideran que determinados canales de televisión de pago ofrecen contenidos tan valiosos que están dispuestos a pagar más por verlos, a saber, los canales de televisión de pago premium, ya sea mediante una suscripción específica o mediante la suscripción de un paquete más caro.** (...) En particular, **consideraron que los canales de televisión de pago premium, por un lado, y los canales de televisión de pago básicos (...), por otro, tienen diferentes características** en términos de (i) calidad y oferta de contenidos (por ejemplo, contenidos exclusivos o películas y series específicas, deportes), (ii) costes para los proveedores minoristas de servicios audiovisuales (por ejemplo, tarifas de transporte), y (iii) precios al por menor previstos y posicionamiento en las ofertas al por menor, (...). A este respecto, Tele2 declaró que "para un distribuidor, es necesario poder ofrecer una oferta completa de televisión de pago básica, así como de televisión de pago premium para satisfacer la demanda de los clientes".

(...)A la luz de lo anterior, la Comisión considera, a efectos de la presente Decisión que los canales premium de televisión de pago y los canales no premium de televisión de pago son productos

¹⁰ Ibídem, párr. 155, 157.

distintos. (El subrayado no es original del texto).

La Dirección evidenció que el criterio del caso europeo se compagina con lo determinado en la Resolución de 26 de febrero de 2019 dentro del expediente No. SCPM-CRPI-044-2018, en el cual manifestó:

(...) un consumidor interesado en contratar el servicio de audio y video por suscripción cuenta con una variedad de opciones, todas heterogéneas entre sí en cuanto a las características de los paquetes: número de canales y servicios adicionales (...)

(...) se podría concluir que si bien las modalidades analizadas satisfacen la misma necesidad de entretenimiento, existen diferencias relevantes en cuanto a precio en los planes de gama alta y media ofrecidos por DIRECTV y CONECEL significando un alto costo de sustitución por parte del consumidor, por lo que no se podría considerar a estos planes como parte del mismo mercado relevante de los servicios del operador económico investigado.

De esta manera, la Dirección consideró la pertinencia de realizar una segmentación de los distintos planes de SAVS determinados en las siguientes gamas: baja, media o alta. Esta discriminación se la efectuó a efectos de definir la existencia de uno o varios mercados relevantes para la presente investigación, tomando en consideración la cantidad de canales, servicios adicionales y el precio de cada plan. En el análisis se determinó lo siguiente:

Para el presente caso, de acuerdo con la información del Sistema de Información de Estadísticas de Telecomunicaciones (SIETEL) proporcionada por ARCOTEL¹¹, se identificó la existencia de un total de 102 planes de televisión por suscripción ofertados por cinco operadores económicos dentro del periodo comprendido entre enero 2018-septiembre 2023. De acuerdo con esta información, la Dirección encontró pertinente ejecutar una tabla de frecuencias¹², la cual permitió resumir la información sobre la distribución de los datos de las medianas de los precios de los planes de los SAVS, organizar dichos datos en categorías y visualizar dispersión de los valores. La aplicación de esta herramienta estadística posibilita segmentar los planes de SAVS en intervalos, los cuales se definen por rangos estadísticamente delimitados.

En este sentido, la tabla de frecuencias que se obtiene a partir de la información de los precios de los 102 planes, es la siguiente:

Tabla (...) Número de planes de SAS por rango de precios, periodo enero 2018-diciembre 2023

No. Intervalo	Límite inferior	Límite superior	Marca de clase	Frecuencia absoluta	Frecuencia acumulada	Frecuencia relativa	Frecuencia relativa acumulada
1	3,00	13,00	8,00	27	27	0,26	0,26

¹¹ Escritos de ARCOTEL de 14 de noviembre de 2023, ID 202309301 y de 11 de diciembre de 2023, con ID 202310536.

¹² Una tabla de frecuencias es una herramienta estadística que resume la distribución de datos en un conjunto mediante el recuento de cuántas veces aparece cada valor o intervalo de valores. Su objetivo principal es proporcionar una visión clara y organizada de la frecuencia con la que ocurren diferentes valores en los datos.

2	14,00	24,00	19,00	28	55	0,27	0,54
3	25,00	35,00	30,00	27	82	0,26	0,80
4	36,00	46,00	41,00	13	95	0,13	0,93
5	47,00	57,00	52,00	2	97	0,02	0,95
6	58,00	68,00	63,00	2	99	0,02	0,97
7	69,00	79,00	74,00	3	102	0,03	1,00

Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

De acuerdo con la aplicación de la herramienta estadística, se identificó que los 102 planes de SAVS se distribuyen en 7 intervalos, de acuerdo con las medianas de sus precios. El intervalo con mayor número de planes es el segundo, pues existen 28 planes de SAVS que poseen un precio que varía entre USD 14,00 a USD 24,00. Por otro lado, los intervalos con menor cantidad de planes SAVS son el quinto y sexto, ya que cada uno de estos intervalos poseen únicamente dos planes. El dato de la frecuencia acumulada del tercer intervalo indica que el 80% de los planes de SAVS poseen precios iguales o menores a USD 35,00. Dada esta distribución, esta Dirección estima que los intervalos proporcionados indican el tipo al cual pertenecen los planes de SAVS, siendo estos los siguientes:

Tabla (...) Tipo de planes de acuerdo al número de intervalo

Tipo de plan	No. Intervalo
Bajo	1
	2
Medio	3
	4
Alto	5
	6
	7

Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

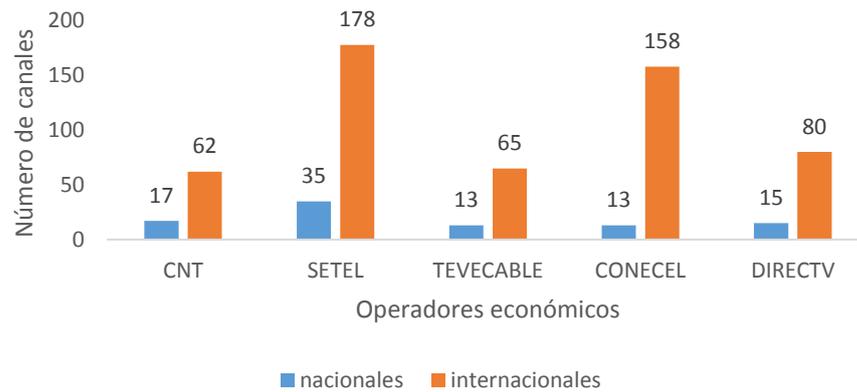
Elaboración: DNICPD, 2024.

A continuación se expone la composición de los planes de televisión pagada ofertados en el mercado ecuatoriano, de acuerdo a su gama, describiendo precio mínimo y máximo que ofertan y el número promedio de canales que poseen:

- **Planes de gama baja:**

Los planes que han sido catalogados como básicos poseen un precio que varía en intervalos de USD 3,00 a USD 24,00. Como se muestra en la Tabla 2, existen 55 planes de SAVS. Estos planes representan el 54% respecto del total de los mismos y su composición es la siguiente: CNT con 22 planes, SETEL con 15, DIRECTV con 7, CONECEL con 6 y TEVECABLE con 5.

Gráfico (...) Número de canales de planes del SAVS, categoría baja, periodo enero 2018-septiembre 2023



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

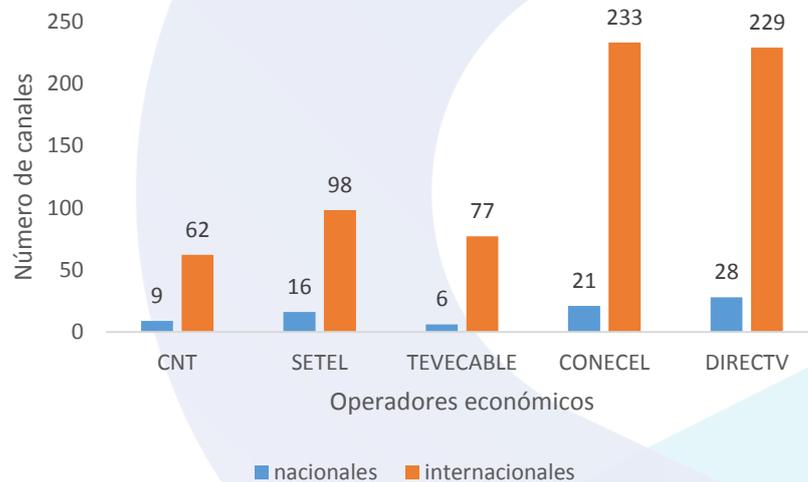
Elaboración: DNICPD, 2024.

La DNICPD identifica para este intervalo que el número promedio de canales nacionales que se ofertan en estos planes son de 19, mientras que el número promedio de canales internacionales es 109.

- **Planes de gama media:**

Los planes que han sido catalogados como gama media poseen un precio que varía en intervalos de USD 25,00 a USD 46,00. En la Tabla 2 indica que esta categoría se encuentra compuesta por 40 planes de SAVS, representando el 39% del total de los planes y obtiene la siguiente distribución: DIRECTV con 26 planes, CONECCEL con 6, CNT y SETEL, con 3 planes cada uno, y TEVECABLE con 2.

Gráfico (...) Número de canales de planes del SAVS, categoría media, periodo enero 2018-septiembre 2023



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

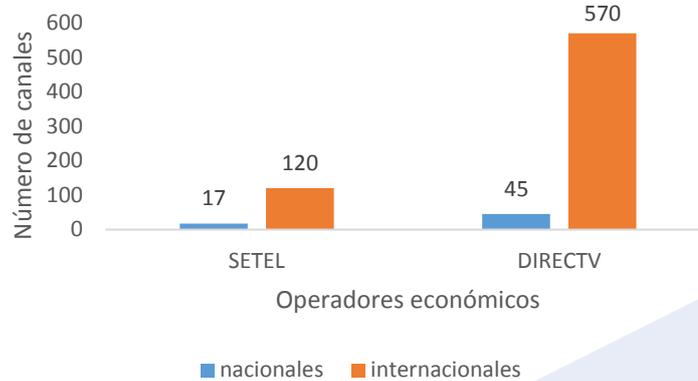
Elaboración: DNICPD, 2024.

Para este segmento el promedio de canales nacionales ofertados es de 16 y el promedio de canales internacionales es de 140.

- **Planes de gama alta:**

Los planes de gama alta poseen precios que varían en intervalos desde USD 47,00 a 0 a 79,00. De acuerdo con la lectura de los datos arrojados en la Tabla 2, estos planes representan el 7% del total de planes de SAVS. Los únicos operadores económicos que ofertan en el mercado planes de gama alta son DIRECTV, con 5 planes y SETEL con 2.

Gráfico (...) Número de canales de planes del SAVS, categoría alta, periodo enero 2018-septiembre 2023



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para este segmento el promedio de canales nacionales ofertados es de 31 y el promedio de canales internacionales es de 345.

Como se ha mostrado, se expone la composición de los planes de televisión pagada están caracterizados de la siguiente manera: i) los planes de gama baja poseen precios entre USD 3 a USD 24, con un número promedio de 19 canales nacionales y 109 canales internacionales; ii) los planes de gama media ostentan precios entre USD 25 a USD 46, con un número promedio de 16 canales internacionales y 140 canales internacionales; iii) los planes de gama alta tienen precios que varían desde USD 47 a USD 79 con un número promedio de 31 canales nacionales y 345 canales internacionales.

En conclusión, la Dirección determinó que, del análisis cualitativo de la demanda, el mercado de SAVS no amerita ser segmentado por el tipo de tecnología de los distintos sistemas encontrados en el mercado ecuatoriano (DTH o cable físico), pues se aportaron elementos teóricos y prácticos que han demostrado que el factor tecnológico no diferencia el precio de los planes de televisión pagada; en ese sentido, las condiciones competitivas serían similares.

Respecto de la televisión abierta y las plataformas *On The Top*, el análisis plasmado en el Informe de Investigación demostró que estos servicios no se comportan como sustitutos del servicio objeto de investigación, al poseer atributos específicos. Por otra parte, como se manifestó anteriormente, las IPTV piratas, la Intendencia concuerda con la Dirección en que no es posible realizar un análisis que conlleve mayor profundidad de estudio, dada la naturaleza ilegal de la misma.

En este sentido, la Intendencia concuerda que, desde la perspectiva cualitativa, existen tres mercados de servicios presentes en la investigación, los cuales dependen de la gama a los que pertenezcan los planes de SAVS, tomando en cuenta las preferencias del consumidor, su

similitud de precios y la cantidad de planes ofertados. Estos se han definido de la siguiente manera:

- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama baja;
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes gama media; y,
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama alta.

No obstante, con la finalidad de concluir sobre el mercado del producto de los servicios AVS y sus posibles sustitutos, esta Intendencia considera relevante identificar los principales hallazgos del análisis cuantitativo de sustitución de la demanda, el mismo que se expone a continuación:

- **Análisis cualitativo de sustitución de la demanda**

Para el presente análisis cuantitativo de sustitución de la demanda, la Dirección aplicó la Prueba de Correlación de Precios establecida en la Resolución N° 011 como una herramienta para determinar la sustitución entre servicios. En este sentido, los fundamentos y lógica de interpretación de esta prueba son los siguientes:

Artículo 10. Prueba de correlación de precios.- Esta prueba se fundamenta en el hecho de que cuando dos o más bienes pertenecen al mismo mercado, sus precios tienden a variar en el mismo sentido a través del tiempo.

Para una adecuada implementación de esta prueba se sugiere la utilización de medidas tales como la correlación de precios, la correlación de logaritmos de precios y/o la correlación de primeras diferencias de logaritmo de precios. **Si el valor de estas medidas es estadísticamente igual o superior a 0,8, se tiene evidencia a favor de un grado de sustitución entre los bienes; en sentido opuesto, si el valor de estas medidas es inferior estadísticamente a 0,8, se tiene evidencia en contra de dicha hipótesis.** (Énfasis añadido)

Los datos utilizados corresponden a la serie mensual de los precios promedios de los planes de SAVS de los operadores económicos investigados, recopilada por el SIETEL y proporcionados por ARCOTEL.

Adicionalmente, para la aplicación de esta prueba se deflactó los precios de los productos con la finalidad de eliminar el efecto de la inflación en los mismos y, conforme lo indicado en la Resolución N° 011, se trabajó con el logaritmo natural de los precios.

En este sentido, la DNICPD aplicó la prueba de correlación de precios entre los planes de SAVS de baja, media y alta gama por operador económico, obteniendo los siguientes resultados:

Tabla (...) Coeficientes de correlación entre los logaritmos de precios promedios mensuales de los planes de gama baja, media y alta de DIRECTV

	<i>ln_directv_baja</i>
<i>ln_directv_baja</i>	1,00
<i>ln_directv_media</i>	0,35
<i>ln_directv_alta</i>	0,22

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para el caso de DIRECTV, de acuerdo con la lectura de los coeficiente, se evidencia que no existe sustituibilidad alguna entre los planes de SAVS de gama baja y los planes de gama media y alta, pues dichos valores no superan el umbral de 0,8 , establecido por la Resolución no. 11.

Por su parte, entre los planes de CNT EP, se identificó lo siguiente:

Tabla (...) Coeficientes de correlación entre los logaritmos de precios promedios mensuales de los planes de gama baja, media y alta de CNT EP

	<i>ln_cnt_bajo</i>
<i>ln_cnt_bajo</i>	1,00
<i>ln_cnt_medio</i>	-0,26

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para el caso de CNT EP, de acuerdo con la lectura de los coeficiente de correlación, se evidencia que no existe sustituibilidad alguna entre los planes de SAVS de gama baja y media, pues dichos valores no superan el umbral de 0,8 establecido por la Resolución No. 11 e, incluso, el valor es negativo proporcionando información de que ambos servicios de SAVS tienen una relación negativa.

Respecto de los planes del operador económico CONECEL, se identificó:

Tabla (...) Coeficientes de correlación entre los logaritmos de precios promedios mensuales de los planes de gama baja, media y alta de CONECEL

	<i>ln_conecel_bajo</i>
<i>ln_conecel_bajo</i>	1,00
<i>ln_conecel_medio</i>	-0,54

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para el caso de CONECEL, de acuerdo con la lectura de los coeficiente de correlación, se evidencia que no existe sustituibilidad alguna entre los planes de SAVS de gama baja y media, pues dichos valores no superan el umbral de 0,8 establecido por la Resolución No. 11 e, incluso, el valor es negativo proporcionando información de que ambos servicios de SAVS tienen una relación negativa.

Además, para el operador SETEL, se observa lo siguiente:

Tabla (...) Coeficientes de correlación entre los logaritmos de precios promedios mensuales de los planes de gama baja, media y alta de SETEL

	<i>ln_setel_bajo</i>
<i>ln_setel_bajo</i>	1,00
<i>ln_setel_medio</i>	0,60
<i>ln_setel_alto</i>	0,41

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para el caso de SETEL, de acuerdo con la lectura de los coeficiente de correlación, se evidencia que no existe sustituibilidad alguna entre los planes de SAVS de gama baja, media y alta, pues dichos valores no superan el umbral de 0,8 establecido por la Resolución no. 11.

Finalmente, del operador TEVECABLE se determinó que:

Tabla 1. Coeficientes de correlación entre los logaritmos de precios promedios mensuales de los planes de gama baja, media y alta de TEVECABLE

	<i>ln_tv cable_bajo</i>
<i>ln_tv cable_bajo</i>	1,00
<i>ln_tv cable_medio</i>	0,01

Elaboración: DNICPD, 2024.

Para el caso de TEVECABLE, de acuerdo con la lectura de los coeficiente de correlación, se evidencia que no existe sustituibilidad alguna entre los planes de SAVS de gama baja y media, pues dichos valores no superan el umbral de 0,8 establecido por la Resolución no. 11.

De esta forma, de acuerdo con los resultados de la prueba de Correlación de Precios llevada a cabo por la DNICPD, esta Intendencia determina que no existe sustituibilidad entre gamas alta, media y baja, debido a que los resultados de cada prueba realizada a los operadores investigados no superaron el umbral de 0,8, establecido por la Resolución no. 11.

En tal virtud, esta Intendencia acoge el análisis realizado por la DNICPD y considera que, desde el punto de vista de la demanda, el servicio de audio y video por suscripción no presenta sustitutos cercanos, al verificar que tanto de las pruebas cualitativas y cuantitativas de la demanda no se evidencian productos que puedan sustituir al servicio objeto de investigación, y que existen sub-segmentos determinados por gamas: media, baja y alta.

6.1.2. Sustitución de la oferta y competencia potencial

En cumplimiento técnico jurídico del marco normativo relacionado con la determinación del mercado relevante, el Informe de Resultados analizó las presiones competitivas que desde el lado de la oferta enfrenta el mercado del SAVS; al respecto, el referido Informe señaló que *“en otras jurisdicciones como la europea, la definición del mercado se ha basado principalmente en la sustituibilidad de la demanda, mientras que la sustituibilidad de la oferta se ha relacionado en mayor medida con la amenaza de “entrada al mercado” de nuevos competidores*¹³. No obstante, conforme lo establecido en la Resolución N° 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM, la determinación del mercado relevante por parte de los órganos de investigación de la SCE deberá contener tanto el análisis de sustitución de la demanda como de la oferta.

En ese sentido, esta Intendencia considera relevante referirse a la definición de la sustitución de la oferta establecida en la Resolución N° 011 de la Junta de Regulación de la LORCPM, de la siguiente manera:

Artículo 11. Definición.- El análisis de sustitución de la oferta implica determinar todos aquellos bienes ofertados por operadores económicos, denominados potenciales competidores, quienes ante incrementos en los precios del producto o servicio materia de análisis, podrían fabricarlo y

¹³ *Ibíd.*

comercializarlo en un período de tiempo tal que no suponga ajustes significativos de activos materiales e inmateriales, y sin incurrir en costos o riesgos adicionales excesivos. (...)

Ahora bien, es criterio de esta Intendencia que, para que la sustitución de la oferta se realice, se requiere que la misma cumpla con los criterios de eficacia e inmediatez. En tal virtud, se tiene en cuenta que el Informe de Resultados destaca que “las probabilidades de sustitución son mayores en operadores que en su proceso productivo utilicen igual o similar equipo, y que pueden acceder de manera efectiva a los mismos canales de distribución y en las mismas condiciones de mercado que los operadores en la industria investigada”¹⁴.

En este orden de ideas, con la finalidad de identificar a los operadores que podrían ser considerados como sustitutos desde el lado de la oferta, la DNICPD llevó a cabo consultas a operadores económicos que actualmente participan en el mercado de los servicios AVS, obteniendo información sobre los productos o servicios que éstos consideran sustitutos, obteniendo la siguiente información:

Tabla (...) Productos o servicios considerados como sustitutos del SAVS, de acuerdo con los operadores económicos investigados

Producto o servicio considerado sustituto	Operadores económicos				
	CNT EP	CONECCEL	DIRECTV	SETEL	TEVECABLE
OTT	X	X	X		
IPTV pirata		X	X		
TELEVISIÓN SEÑAL ABIERTA			X		
XTRIM APP				X	X

Fuente: Operador económico, 2024.

Elaboración: DNICPD.

Así, en criterio de los operadores económicos consultados, los potenciales competidores serían: servicios de OTT, televisión abierta e IPTV. Respecto de este último, como se ha manifestado anteriormente, al ser un mercado contrario a derecho, resulta improcedente delimitar la sustituibilidad desde el lado de la oferta.

Adicionalmente, la Dirección determinó que las empresas que conforman el grupo económico GRUPO TEVECABLE indicaron que consideran como servicio sustituto de los SAVS a su aplicativo “XTRIM APP”. La Intendencia coincide con el criterio emitido por la Dirección, exponiendo que esta aplicación es un servicio de televisión que usa internet como medio de transmisión y, por ende, la calidad de la señal está sujeta al servicio de internet. Al observarse el mismo contenido en los planes de SAVS en la aplicación, esta última equivale a un servicio complementario, más no sustituto del SAVS.

¹⁴ Universidad de Roma, Facultad de Economía, “*The Guidelines on Market Definition*”, disponible en: http://economia.uniroma2.it/public/ppm/files/lecture%20content/Guidelines_on_Relevant_Market_Definition.pdf.

En tal virtud, el Informe de Resultados analizó las posibilidades de entrada al mercado de televisión pagada, tomando en cuenta los operadores económicos mencionados, siendo estos pertenecientes a la televisión abierta y las plataformas OTT.

En este contexto, la Dirección identificó las probabilidades de la sustitución de la oferta en el mercado, para el efecto, aplicó la prueba establecida en el artículo 12 de la Resolución N° 011, como se sintetiza a continuación:

Tabla 2 Análisis de la Oferta y competencia Potencial

<p>a) Los potenciales competidores deben poseer los activos tanto materiales como inmateriales para trasladar su producción de un bien o servicio determinado a otros, en caso de no poseer alguno, debe ser capaz de adquirirlo sin la necesidad de incurrir en costos que sean irre recuperables.</p>	<p><i>Del análisis de los activos y el funcionamiento de los sistemas de audio y video tanto por suscripción como de señal abierta, esta Dirección determina que existen elementos diferenciadores en la tecnología de dichos activos, la cual radica en su infraestructura de transmisión. La televisión por suscripción puede utilizar tecnologías como cable, fibra óptica o satélite para entregar el contenido a los suscriptores; mientras que la televisión de señal abierta emplea antenas de transmisión para enviar la señal aérea que puede ser captada por receptores de televisión. En este sentido, no se cumpliría la condición para demostrar que los competidores de televisión abierta sean potenciales competidores del mercado de SAVS.</i></p> <p><i>(...) se determina que las empresas de plataformas digitales, como lo son las OTT, poseen tecnologías digitales que se basan en funcionalidades reprogramables y dispositivos digitales reutilizables, lo que conduce a una reducción de la especificidad de los activos. Contrario a esto, y conforme al análisis ejecutado en este literal correspondiente a la prueba SSS de la comercialización de los SAVS, estos operadores sí requieren de un uso de activos materiales e inmateriales específicos. Para un operador económico que se encuentra en el sector de las OTT, podría identificar que en el mercado de SAVS existe un uso intensivo de capital y activos físicos, restringiendo el ingreso al corto plazo.</i></p>
<p>b) Los potenciales competidores deben tener la oportunidad de acceder a sistemas logísticos y canales de distribución adecuados para la comercialización del producto o servicio materia de análisis.</p>	<p><i>Un sistema logístico se define como las actividades, recursos y medios para que los bienes y/o servicios de una empresa se distribuyan hacia los consumidores. (...) se observa que el sistema logístico para proveer el SAVS, se encuentra esquematizado de los siguientes puntos:</i></p>

	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Plataforma de distribución (sea satelital o en red de cable).</i> 2. <i>Contratación de canales nacionales e internacionales, a través de proveedores, mediante un acuerdo que permita retransmitir los canales que ofertan cada uno de estos proveedores;</i> 3. <i>Compra de equipos necesarios a proveedores para prestación del servicio;</i> 4. <i>Comercialización del servicio, dentro del cual las empresas de los SAVS crean planes de contenido de programación para los suscriptores o abonados. Es necesario contar previamente con equipos, a fin de que el abonado pueda consumir el servicio como tal, siendo estos: antenas satelitales y decodificadores, mismos que deben ser instalados en el bien inmueble del cliente final.</i> 5. <i>Contacto con el cliente final, quien contrata los SAVS a través de los canales disponibles por las empresas.</i> <p><i>Como se definió anteriormente en el literal a), al poseer activos que difieren en su infraestructura de transmisión, los competidores del mercado de televisión abierta no podrían acceder a sistemas logísticos y canales de distribución adecuados para la comercialización del SAVS. Lo mismo se presenta con las empresas que se encuentran ofertando servicios de plataformas de streaming-OTT.</i></p>
<p>c) Los potenciales competidores no deben incurrir en costos hundidos significativos al momento de trasladar su producción o prestación de servicios.</p>	<p><i>De acuerdo con Wang y Yang (2001), los costos hundidos son aquellos que han sido comprometidos irrevocablemente y no puede recuperarse. Para el mercado de televisión por suscripción se ha reconocido que existen elevados costos hundidos relacionados a las redes de distribución, como el lanzamiento de un satélite o el despliegue de una red de cable. Al ser valores irrevocablemente comprometidos, el riesgo de entrada aumenta. Generalmente, la negociación del acceso a las redes de distribución existentes y la regulación de la entrada constituyen un punto fundamental para reducir las barreras de entrada en el mercado de SAVS.</i></p>

	<p><i>En conclusión, los mercados de medios de comunicación se caracterizan por elevadas inversiones tecnológicas irrecuperables.</i></p>
<p>d) Cualquier barrera de entrada debe ser superada en un período razonablemente corto de tiempo y sin que esto conlleve altos costos operacionales.</p>	<p><i>Las barreras a la entrada son factores que detienen o dificultan la entrada de nuevos competidores en un mercado. Según Picard (2002) estas barreras existen en diversos grados dentro de las industrias de medios ; sin embargo, para el mercado de radiodifusión Picard y Chon (2004) exponen que existen varias barreras específicas, siendo estas:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Política gubernamental: (...);</i> <i>2. Presencia de competidores dominantes: (...);</i> <i>3. Programación deseable;</i> <i>4. Comportamiento de la audiencia (...);</i> <i>5. Requerimientos de capital.</i> <p><i>Los competidores del mercado de televisión abierta y los de las plataformas de streaming deben tomar en cuenta las barreras de entrada antes descritas al momento de querer entrar al mercado de comercialización SAVS.</i></p>
<p>e) Los potenciales competidores deben poseer los incentivos económicos necesarios para producir el producto o prestar los servicios materia de análisis.</p>	<p><i>Los incentivos económicos pueden ser acreditados en los índices de rentabilidad que generan cada uno de los comercializadores de los SAVS. Por ejemplo, según datos del Ranking Empresarial 2019-2022 de la SUPECIAS, la información de los estados financieros refleja que, en promedio, la rentabilidad neta de ventas de las empresas situadas en este mercado fue de -5,3% en 2022. Esto quiere decir que la relación entre los ingresos por ventas y los valores de utilidad neta fue negativa, obteniendo pérdidas económicas para el segmento de mercado.</i></p> <p><i>De acuerdo con el Grafico (...), denota que la rentabilidad neta de las ventas de los servicios de audio y video por suscripción ha mantenido una tendencia a la baja en el periodo investigado, pues el promedio de rentabilidad neta de las ventas promedio en 2019 fue de 9,0%. Para el año 2020 este valor fue del 6,6% y para el año 2021 este valor cae en -4,9%.</i></p> <p><i>En lo que respecta a CNT EP, al ser una empresa pública, sus estados financieros no son reflejados en el Ranking Empresarial de la SUPERCIAS; sin embargo, de acuerdo con la respuesta</i></p>

	<p>proporcionada a la pregunta 8 del Cuestionario 1, el operador económico indicó que el margen neto que obtiene por la comercialización del SAVS es del -36%.</p> <p>De este modo, el indicador de margen neto de ventas plasmaría que no podrían existir incentivos económicos positivos para atraer potenciales competidores al mercado definido (...).</p>
<p>f) Los potenciales competidores deben poseer capacidad instalada inutilizada que puede ser puesta en marcha sin incurrir en costos significativos</p>	<p>La capacidad instalada se refiere a la disponibilidad de infraestructura necesaria para producir determinados bienes o servicios, siendo su magnitud una función directa de la cantidad de producción que puede suministrarse. En tal sentido, del análisis que se desprende de los literales a) y b) de la prueba SSS, se ha evidenciado que ni las empresas de televisión de señal abierta, ni las empresas OTT poseen activos y redes de distribución de tecnología similar que permitan comercializar los SAVS al corto plazo. En consecuencia, estos potenciales competidores al no poseer capacidad instalada, menos aún, inutilizada, no podrían incursionar en el corto plazo al mercado estudiado.</p>
<p>g) Los consumidores deben percibir a los bienes o servicios de los potenciales competidores como sustitutos válidos del producto o servicio material de análisis.</p>	<p>Dada la información obtenida en el apartado de sustituibilidad de la demanda, se puede determinar que los consumidores perciben que la sustituibilidad de los servicios se encuentra delimitada únicamente a los servicios de audio y video por suscripción, y no toman en cuenta otros servicios (televisión abierta y OTT) para una posible sustituibilidad.</p>

Fuente: Informe de resultados DNICPD.

Elaboración: INICPD.

De los resultados del análisis de los parámetros de la Prueba de Sustitución de la Oferta, la DNICPD concluyó lo siguiente:

Esta Dirección evidencia que operadores económicos que pertenecen al mercado de televisión de señal abierta y al mercado de plataformas *streaming* (OTT), no podrían ser considerados potenciales competidores para el mercado de comercialización de SAVS. Esto en virtud de los resultados arrojados de la aplicación de la prueba SSS, en la cual, no se cumplió ninguna de las siete condiciones que exige el test en cuestión. La explicación recae en que estas empresas deberán incurrir en ajustes significativos de activos materiales e inmateriales, pues los costos de las redes de distribución, al caracterizarse en la especificidad de su infraestructura tecnológica, son significativamente altos e irrecuperables al corto plazo, de igual forma, se evidenció que no es un

mercado atractivo en cuanto a su rentabilidad y que los consumidores no evidencian servicios sustitutos válidos a otros distintos de televisión por suscripción.

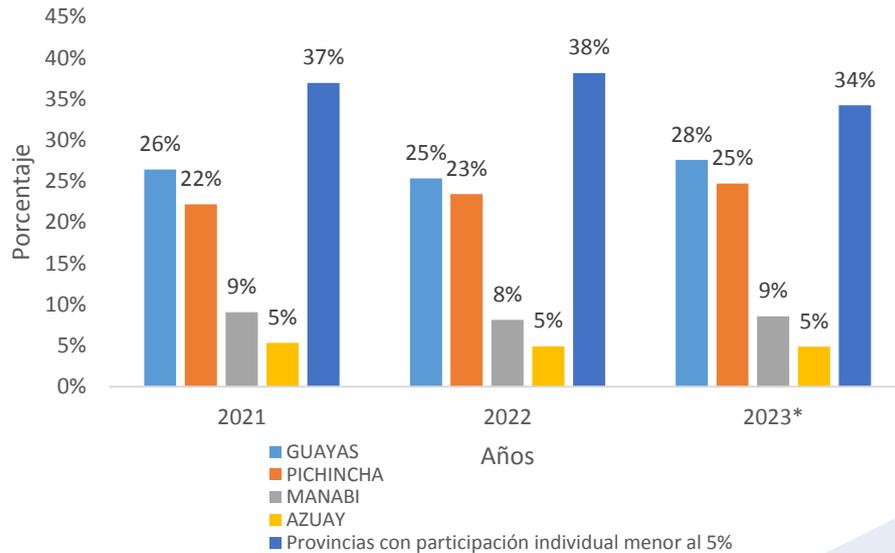
Al respecto, esta Intendencia considera correctas las conclusiones alcanzadas por la Dirección respecto a las posibilidades de una sustitución de la oferta en este mercado, y por lo tanto, no estima oportuna la ampliación del mercado relevante, por las siguientes razones:

- Letra a), permite evidenciar que, en el corto plazo, los operadores de las OTT y de televisión abierta tendrían que incurrir en costos significativos para concurrir en el mercado de comercialización del servicio de SAVS, al no contar con los activos materiales e inmateriales específicos para trasladar la oferta de sus servicios a los mercados relevantes delimitados en el presente.
- Respecto de la letra b), no se ha demostrado que los comercializadores de televisión abierta o de plataformas *Over-The-Top* sean potenciales competidores dadas las diferencias en su infraestructura tecnológica de transmisión.
- En relación a la letra c), los competidores que se encuentran en el mercado de televisión abierta y aquellos del mercado de OTT que deseen ingresar al mercado de SAVS deben considerar los altos costos hundidos presentes.
- En cuanto a la letra d), las barreras relacionadas a la presencia de competidores dominantes, programación deseable y requerimiento de capital resultan ser difícilmente contestables al corto plazo en términos de adquisición de activos y experiencia.
- Sobre la letra e), el margen neto de ventas plasmaría que no podrían existir incentivos económicos positivos para atraer potenciales competidores al mercado definido.
- Con respecto a la letra f), los potenciales competidores al no poseer capacidad instalada, menos aún, inutilizada, no podrían incursionar en el corto plazo al mercado estudiado; y,
- Finalmente, en referencia a la letra g), los consumidores perciben que la sustituibilidad de los servicios se encuentra delimitada únicamente a los servicios de audio y video por suscripción, y no toman en cuenta otros servicios (televisión abierta y OTT) para una posible sustituibilidad.

6.1.3. Mercado Geográfico

Conforme se señaló en la definición del mercado relevante, el mercado geográfico hace referencia a las zonas geográficas en las que están ubicadas las fuentes alternativas de aprovisionamiento del producto relevante. En este sentido, de acuerdo con la información constante en el expediente, las empresas investigadas han indicado que la cobertura del servicio de audio y video por suscripción es a nivel nacional. Prueba de ello, son los datos proporcionados por ARCOTEL de acuerdo al SIETEL en cuanto a la cantidad de suscriptores por provincia, conforme se detalla a continuación:

Gráfico (...) Número de suscriptores del SAVS, por provincia, periodo 2021- 2023*



Fuente: SIETEL-ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

* Información constante hasta septiembre de 2023.

Las respuestas otorgadas por los operadores económicos se evidencian en la información proporcionada por ARCOTEL, pues existe presencia de suscriptores en las 24 provincias. Las provincias con mayor cantidad de suscriptores son: GUAYAS con una participación promedio de suscriptores de 26%, PICHINCHA con 23%, MANABÍ con 9% y AZUAY con 5%. Aquellas provincias que obtuvieron participaciones individuales menores al 5%, representaron en promedio el 36% del total de suscriptores en el periodo 2021-2023.

Para reforzar lo anterior, es conocido que los mercados del sector de radiodifusión, dentro del cual se encuentra la televisión pagada, funcionan a escala nacional¹⁵. En el caso *SKY B/KIRCH PAY*, estos servicios vendrán determinados por el gusto y la demanda nacional¹⁶. Se entendería esto en virtud de que la señal de las antenas que pertenecen a las redes de distribución de contenido de los operadores de SAVS posee un alcance nacional de la misma.

En tal virtud, esta Intendencia coincide con la Dirección, al definir que el mercado geográfico de la presente investigación tiene un alcance nacional, ya que son servicios que se encuentran presentes en las 24 provincias del país, y que por su naturaleza se ofertan por medio de redes de distribución virtual indistintamente de las tecnologías de los sistemas de SAVS.

¹⁵ Ver casos: *MSG Media Service*, par. 46; Decisión de la Comisión 96/346/EC, *RTL/Veronica/Endemol*, (OJ L 134, 5.6.1996, p. 32), pár. 25; *Bertelsmann/Kirch/Premiere*, par. 23; *British Interactive Broadcasting/Open*, par. 42.

¹⁶ Decisión de la Comisión, Case No COMP/JV.37, *BSkyB / KirchPayTV*. (OJ C 110,15.04.2000, p. 45), pár. 41.

6.1.4. Marco Temporal y Estacionalidad

Al respecto, la resolución N°011 define al marco temporal y estacional de una investigación de la siguiente manera:

Artículo 14.- Marco Temporal y marco estacional.- Al momento de delimitar el mercado de producto o servicio, se debe considerar, además de la sustitución de la demanda y de la oferta, otros aspectos como la temporalidad y la estacionalidad bajo los cuales funciona el mercado.

Con relación al marco temporal, la Dirección señaló lo siguiente:

Respecto a la conducta tipificada en el literal a) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la temporalidad debe estar sujeta de acuerdo con las quejas presentadas por consumidores y/o usuarios de este tipo de servicios ante la Defensoría del Pueblo, por lo que, resulta pertinente que la duración de la conducta investigada se encasille en los siguientes periodos:

- En el caso de la empresa pública CNT EP, de acuerdo con la información entregada de la Defensoría del Pueblo, existen dos reclamos registrados el 08 de enero de 2018, siendo estos los primeros del periodo solicitado.
- Respecto de DIRECTV, de la información proporcionada por la Defensoría del Pueblo, la fecha de los dos primeros reclamos reportados fue de 13 de marzo de 2018.
- En cuanto a CONECEL, se desprende, de la información de la Defensoría del Pueblo, que la primera queja reportada corresponde a la fecha de 16 de abril de 2018.
- Finalmente, en cuanto al Grupo TEVECABLE (SETEL y TEVECABLE S.A.), la información remitida por la Defensoría Pública detalla que la primera queja se reportó el 16 de junio de 2020.

En sumo, la Dirección definió que la temporalidad de esta investigación respecto de la conducta del literal a) del numeral 10 del artículo 27 está comprendida desde el año 2018 hasta la presente fecha. No obstante, es importante acotar que para el GRUPO TEVECABLE (SETEL y TEVECABLE S.A.), únicamente se han evidenciado quejas a partir del año 2020.

En cuanto a la conducta tipificada en el literal e) del artículo 10 de la LORCPM, la Dirección expuso en su Informe de Resultados:

Respecto a la conducta tipificada en el literal e) del artículo 10 de la LORCPM, la Intendencia señaló dentro de la Resolución de 09 de mayo de 2023 que:

Respecto a la duración de las conductas objeto de análisis, esta Intendencia identificó que las quejas analizadas en el sector¹⁶ se ubican dentro del periodo comprendido entre los años 2018-2022. Sin embargo dentro de este periodo los operadores económicos actualizaron sus contratos de adhesión e inscribieron dichos contratos en la ARCOTEL, conforme al siguiente detalle:

Tabla (...) Temporalidad de la conducta objeto de análisis

Operador Económico	Mes y año de inscripción del contrato de adhesión ante la ARCOTEL	Vigencia
DIRECTV ECUADOR C. LTDA.	Febrero 2019	Hasta la actualidad
CNT EP	Noviembre 2019	
GRUPO TVCABLE (TEVECABLE Y SETEL)	Mayo 2019	
CONECEL S.A.	Junio 2020	

Fuente: ARCOTEL-DEDA2023-0025-OF 12 de enero del 2023, ID. 262408
Elaboración: DNICPD

En virtud de que el análisis de las conductas debe obedecer a las condiciones actuales en las que

se brinda el servicio y por cuanto tiene como principal indicio el contenido de cláusulas de los contratos de adhesión, la temporalidad de la conducta debe considerar el periodo de vigencia de dichos contratos conforme el detalle realizado para cada operador económico en la tabla presentada ut supra.

La Dirección menciona que la temporalidad debe estar sujeta de acuerdo con la fecha de inscripción del contrato de adhesión ante la ARCOTEL. En consecuencia, resulta consecuente señalar que la duración de la conducta investigada se encasille en los siguientes periodos:

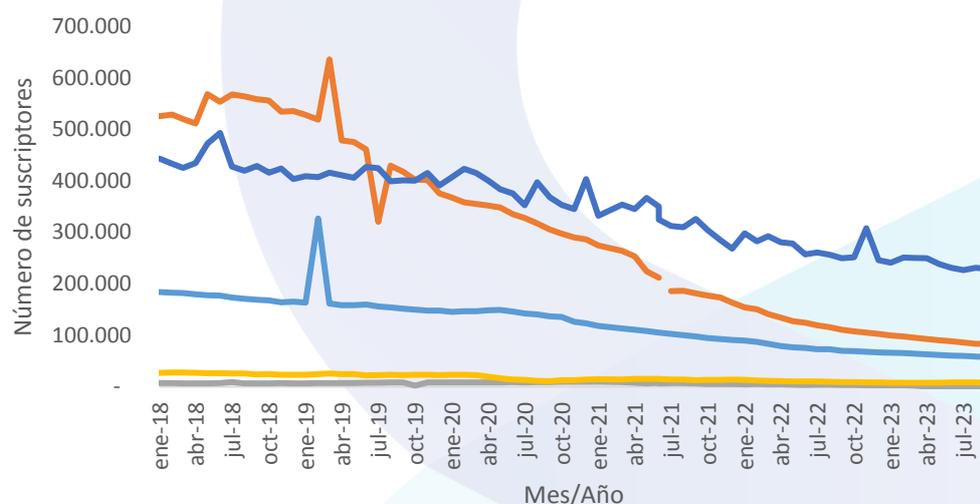
- En el caso de CNT EP, la inscripción del contrato de adhesión fue en noviembre de 2019, con vigencia hasta la actualidad.
- Respecto de DIRECTV, la inscripción del contrato de adhesión fue en febrero de 2019, con vigencia hasta la actualidad.
- En cuanto a CONECEL, la inscripción del contrato de adhesión fue en junio de 2020, con vigencia hasta la actualidad.

Como conclusión, esta Intendencia coincide con la temporalidad determinada por la DNICPD, respecto de que la duración de la conducta del literal e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, está comprendida desde el **año 2019 hasta la presente fecha** para los operadores DIRECTV y CNT. Sin embargo, respecto del operador CONECEL, registró su contrato de adhesión **se realizó en junio de 2020**, es decir, la temporalidad estaría a **partir del 2020 hasta la presente fecha**.

Por otro lado, en relación al marco estacional, la Dirección consideró lo siguiente:

(...) la serie de datos de los suscriptores de planes de SAVS a nivel nacional no presentan temporadas marcadas de consumo; sin embargo, la tendencia de la misma ostenta un decrecimiento a lo largo del periodo 2018-2023, como se presenta en el Gráfico (...).

Gráfico (...) Número de suscriptores del SAVS por operador económico, periodo 2018-2023*



Fuente: SIETEL-ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

* Información constante hasta septiembre de 2023.

En consecuencia, esta Intendencia está de acuerdo con la conclusión emitida por la Dirección, en la cual expone que este mercado no respondería a factores estacionales que se deban tener en cuenta dentro del mercado de comercialización de servicios de audio y video por suscripción, conforme las gamas determinadas en el presente expediente.

6.1.5. Determinación del Mercado Relevante

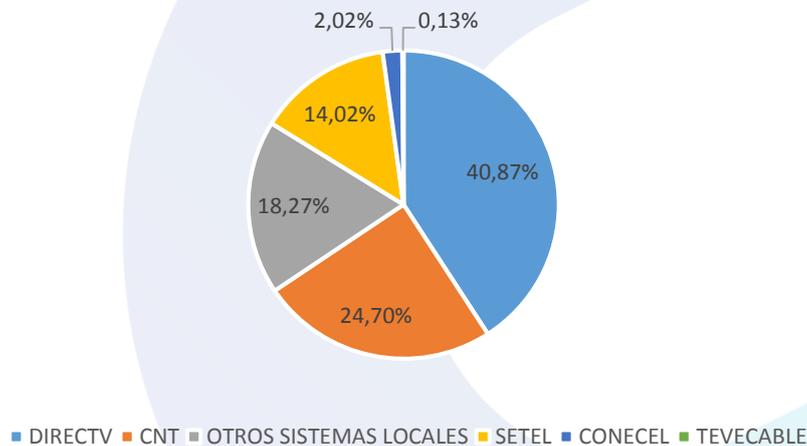
Con base en la determinación de mercado relevante, así como del mercado geográfico, esta Intendencia coincide con la DNICPD, al determinar los siguientes sub-mercados relevantes:

- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama baja, a nivel nacional, en el periodo 2018¹⁷ hasta la actualidad;
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes gama media, a nivel nacional, en el periodo 2018¹⁸ hasta la actualidad; y,
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama alta, a nivel nacional, en el periodo 2018¹⁹ hasta la actualidad.

En lo correspondiente a cada uno de estos mercados, se determinaron las siguientes participaciones:

En lo correspondiente al mercado de comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama baja:

Gráfico (...) Participación de operadores económicos en el mercado de comercialización al por menor de SAVS de planes de gama baja, a nivel nacional, año 2023*



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

¹⁷ En cuanto al operador económico GRUPO TEVECABLE, es importante indicar que las quejas remitidas por la Defensoría del Pueblo se reportan desde el año 2020.

¹⁸ *Ibídem.*

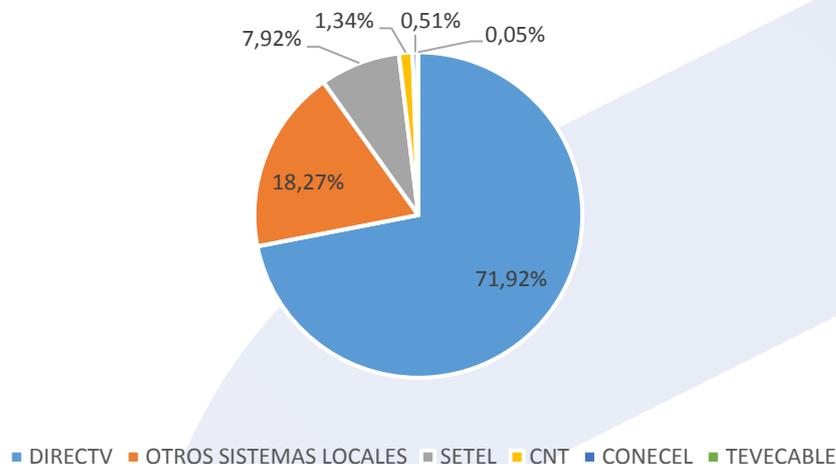
¹⁹ *Ibídem.*

* Información constante hasta septiembre de 2023.

El gráfico permite observar que dentro del mercado de comercialización de SAVS de baja gama denota las siguientes participaciones: En septiembre 2023, el operador que lideró este mercado fue DIRECTV, con una representación de sus suscriptores del 40,87% respecto del total. En segundo lugar se encuentra CNT EP con una participación del 24,70%. Posteriormente, se encuentran otros sistemas locales²⁰, donde sus suscriptores representaron el 18,27%. Finalmente se ubican SETEL y CONECEL, con cuotas de participación de 14,02% y de 2,02%, respectivamente. TEVECABLE es el único operador que posee una representación de sus suscriptores inferior al 1%, siendo esta del 0,13%.

En lo cuanto al mercado de comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama media:

Gráfico (...) Participación de operadores económicos en el mercado de comercialización al por menor de SAVS de planes de gama media, a nivel nacional, año 2023*



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

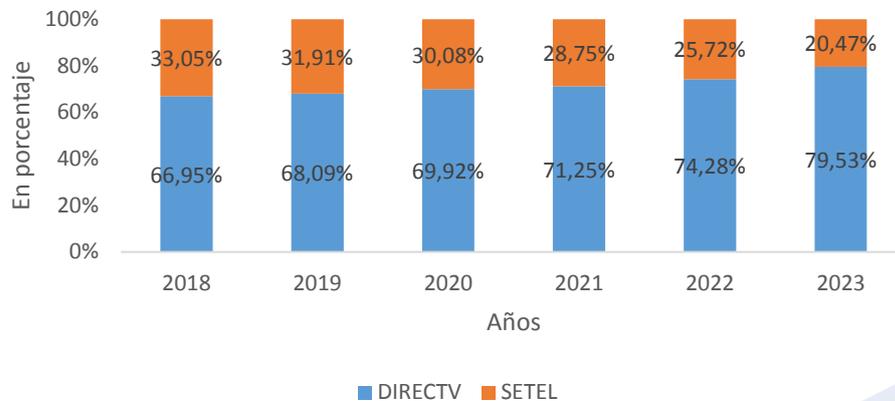
* Información constante hasta septiembre de 2023.

Al igual que en el caso anterior, todos los operadores económicos investigados participan en el mercado de comercialización de SAVS de gama media como muestra el Gráfico 12. En este mercado, DIRECTV tuvo una la participación, para septiembre de 2023, del 71,92% del total de suscriptores a nivel nacional. Los suscriptores de los otros sistemas locales representaron el 18,27%, mientras que SETEL alcanzó el 7,92% de los suscriptores de este mercado. Con participaciones menores al 5% se encuentran CNT, CONECEL y TEVECABLE, las cuales tuvieron una representación del 1,34%, 0,51% y 0,41%, respectivamente.

Por último, respecto del mercado de comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama alta:

²⁰ Analizado dentro de la sección “Mercado del Producto”

Gráfico (...) Participación de operadores económicos en el mercado de comercialización al por menor de SAVS de planes de gama alta, a nivel nacional, año 2023*



Fuente: SIETEL, ARCOTEL.

Elaboración: DNICPD, 2024.

* Información constante hasta septiembre de 2023.

Para el mercado de comercialización al por menor de SAVS de gama alta, el Gráfico 13 expone que únicamente se encuentran participando los operadores investigados SETEL y DIRECTV, con el 20,47% y 79,53% respectivamente para septiembre de 2023.

En tal sentido, esta Intendencia concluye que, para 2023 se obtuvieron las siguientes participaciones:

- En el mercado de comercialización de SAVS de baja gama, el operador que lideró este mercado fue DIRECTV, con el 40,87%, seguido por CNT EP con una participación del 24,70%. De forma seguida, se encuentran otros sistemas locales, que en conjunto representaron el 18,27%. Finalmente se ubican SETEL y CONECEL, con cuotas de participación de 14,02% y de 2,02%, respectivamente, y finalmente TEVECABLE con una participación menor 1%.
- En el mercado de comercialización de SAVS de gama media, DIRECTV mantuvo una participación de 71,92%, seguido por otros sistemas locales, que en conjunto representaron el 18,27%, mientras que SETEL alcanzó el 7,92% y con participaciones menores al 5% se encuentran CNT, CONECEL y TEVECABLE, las cuales tuvieron una representación del 1,34%, 0,51% y 0,41%, respectivamente.
- Finalmente, el mercado de comercialización al por menor de SAVS de gama alta, únicamente se encuentran participando los operadores investigados SETEL y DIRECTV, con el 20,47% y 79,53% respectivamente.

SÉPTIMO.- ANÁLISIS DE LAS CONDUCTAS DESLEALES

7.1. Elementos constitutivos de las conductas desleales

7.1.1. Prácticas Agresivas de Acoso, Coacción e Influencia Indebida

Conforme el ordenamiento jurídico ecuatoriano, la LORCPM establece en su artículo 27, numeral 10, lo siguiente:

Art. 27.- Prácticas Desleales.- Entre otras, se consideran prácticas desleales, las siguientes (...):

10.- Prácticas agresivas de acoso, coacción e influencia indebida contra los consumidores.- Se consideran prácticas desleales, entre otras (...)

(...) a) El aprovechamiento de la debilidad o del desconocimiento del consumidor

(...) e) La suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme manda la ley....

Respecto de esta conducta, la Dirección en su Informe de Resultados refirió lo señalado por la Comisión de Resolución de Primera Instancia²¹, en el siguiente sentido:

Las prácticas agresivas son actos de competencia desleal que se presentan en la relación de los operadores económicos con los consumidores, caracterizadas porque a través del acoso, la coacción y la influencia indebida se merma la capacidad de elección del consumidor o su comportamiento, es decir, se distorsiona la libre elección que debe ser siempre, en cualquier escenario, con conocimiento de causa.

De igual forma, esta Intendencia en varias resoluciones en que se han abordado las conductas de prácticas agresivas, ha considerado importante definir los verbos rectores de la siguiente forma:

Acoso: 1. m. Acción y efecto de acosar. Acosar: gral “Hostigar, acorralar, intimidar, agobiar o importunar”.²²

Coacción: (...) en el empleo de violencia, sea de carácter físico, intimidatoria o sobre las cosas, (...) para obligarle a hacer lo que no quiere, sea justo o injusto.²³

Influencia indebida: utilización de una posición de poder en relación con el consumidor para ejercer presión (...) de una forma que limite de manera significativa la capacidad para toma

²¹ Superintendencia de Control del Poder de Mercado, Comisión de Resolución de Primera Instancia, Resolución de 29 de octubre de 2021, las 12h40, emitida dentro del expediente No. SCPM-CRPI-016-2021, accesible a través del enlace <https://www.scpm.gob.ec/sitio/wp-content/uploads/2022/02/Resolucion-29-10-2021-EXP-SCPM-CRPI-016-2021-Version-no-confidencial-y-publica-.pdf>, párrafo 573.

²² Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es/?id=oZszPxA>

²³ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/coacci%C3%B3n>

una decisión...²⁴

En complemento, de acuerdo con la doctrina internacional, se entiende a estos verbos conforme lo siguiente:

Acoso: (...) Se configura cuando se realizan ofertas molestas que el consumidor, no puede evitar, así como cuando la práctica se vale de las relaciones familiares o sociales del consumidor, para ejercer presión sobre él y también cuando el consumidor es colocado en una situación embarazosa (...)²⁵

(...) Coacción: (...) Consistiría en el uso de la fuerza, tanto física como de otra naturaleza, así como en la amenaza de ese uso (...) ²⁶

(...) Influencia Indevida (...) La utilización de una posición de poder en relación con el consumidor, para ejercer presión, incluso sin usar fuerza física ni amenazar con su uso, de una forma que limite de manera significativa la capacidad del consumidor de tomar una decisión con el debido conocimiento de causa.²⁷

En resumen, las prácticas agresivas constituyen comportamientos que, valiéndose del acoso, coacción o influencia indebida, merman la voluntad del consumidor, y por consecuencia, determina por medios desleales, el comportamiento económico de éste.

En el presente caso, la DNICPD tuvo en cuenta que, las modalidades constantes en las letras a) y e) del numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, tienen como finalidad reducir la libertad de elección del consumidor, a través de la influencia indebida, por lo que, en su opinión el análisis jurídico fue realizado bajo dicho tipo conductual.

Al respecto, esta Intendencia tiene en cuenta lo plasmado en la resolución de inicio de investigación, en virtud de que los operadores que comercializan televisión por suscripción habrían provocado una asimetría de la información básica comercial, dado que el usuario debió y debería conocer cualquier modificación de condiciones y/o las tarifas contratadas, éste comportamiento recaería en influencia indebida, al tratarse del aprovechamiento de la debilidad y desconocimiento del consumidor, y suscripción de cláusulas que violan los derechos del consumidor previstos en el numeral 10, letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM. En consecuencia esta Intendencia coincide con la Dirección, respecto de que el análisis jurídico del presente expediente, se centre en el elemento de influencia indebida.

Bajo este contexto, al hablar de los actos de influencia indebida, debe existir una relación previa entre el proveedor de bienes y servicios, frente al consumidor, en donde, el primero goza de un estatus de superioridad frente a éste último.

En efecto, el término influencia indebida encuentra su origen en la figura del derecho anglosajón

²⁴ Real Academia Española, Diccionario del español jurídico. Recuperado de: <https://dej.rae.es/lema/influencia-indebida-sobre-el-consumidor>

²⁵ Broseta Abogados, Competencia Desleal, Francis Lefebvre, Madrid España, página 732

²⁶ Ibídem, página 732

²⁷ Ibídem, página 731

undue influence, concepto ampliamente abordado y duramente criticado en el derecho contractual inglés.²⁸

En este contexto, José González,²⁹ señala que:

... se refiere a la investigación que la ley hace sobre la manera en que se obtiene el consentimiento de la contraparte contratante. Si se consigue por medios inaceptables, de tal manera que no refleja la voluntad libre del contratante, se considerará entonces obtenido por influencia indebida.

Para que se configure entonces, la influencia indebida, como vicio del consentimiento, debe confluír, una relación de superioridad entre el proveedor de bienes y servicios y el consumidor, lo que usualmente sucede a causa de la asimetría de la información básica comercial, y se materializaría con el abuso de esta relación por parte del primero, que se vea reflejada en un enorme perjuicio para el usuario, o beneficios excesivos o ausencia de responsabilidad para el proveedor.

Bajo esta perspectiva, es menester analizar en cada caso concreto, la confluencia de la relación de poder, (provocada por asimetrías de la información, experticia del proveedor del bien o servicio, actos de engaño, entre otros factores), y el abuso de esta por una de las partes contractuales, de tal suerte que haya viciado el consentimiento del consumidor, de obligarse vía contrato.

En el ámbito del Derecho de Competencia, José Massaguer ha definido a la influencia indebida como “... la utilización de una posición de poder en relación con el destinatario de la práctica para ejercer una presión (distinta de la que resulta del empleo de la fuerza física o el acoso) de compra...”.³⁰

Por otro lado, Elisabet González, señala que “...entre las relaciones extraordinarias de los sujetos intervinientes que pueden dar paso a un comportamiento desleal, se incluirían, además de las ya anunciadas, la relación de un experto respecto a un consumidor que precisa sus servicios...”, quien además cita como ejemplo, “...la comercialización de un producto financiero contrario a los intereses de un consumidor necesitado de financiación...”.

Así, conforme la doctrina y la reflexiones realizadas, la simple relación de superioridad no implica que *per se*, se haya configurado un acto de influencia indebida, sino que cada caso merece especial análisis, teniendo en cuenta las circunstancias en las que se produce la práctica, a fin de determinar si el sujeto activo ha explotado o no esta situación para mermar de forma

²⁸ Francisco José Infante Ruiz, PREGUNTAS Y RESPUESTAS SOBRE LA VIRTUALIDAD DE LA UNDUE INFLUENCE COMO VICIO DEL CONSENTIMIENTO, Revista de Derecho Civil, <http://nreg.es/ojs/index.php/RDC>, ISSN 2341-2216, vol. VIII, núm. 2 (abril-junio, 2021), Estudios, pp. 1-37.

²⁹ José González, La responsabilidad en la venta de derivados financieros, Estudios Socio-Jurídicos, vol.9 no.2 Bogotá July/Dec. 2007, http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=SO124-057920070002000006#n10.

³⁰ José Massaguer, LAS PRÁCTICAS AGRESIVAS COMO ACTO DE COMPETENCIA DESLEAL. OP. CIT.

significativa la libertad de elección o conducta del destinatario.

7.1.2. Planteamiento del problema de jurídico

Una vez que esta Autoridad ha delimitado el mercado relevante, así como los elementos constitutivos de la conducta, con el objetivo de brindar mayor claridad respecto del análisis técnico jurídico del caso en concreto, esta Intendencia formula los siguientes problemas jurídicos:

PJ1. ¿Existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y cláusulas que vulneren los derechos de los consumidores en los contratos de adhesión por parte de DIRECTV ECUADOR C. LTDA., de conformidad con el numeral 10 letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM?

PJ2 ¿Existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y cláusulas que vulneren los derechos de los consumidores en los contratos de adhesión por parte de CNT EP de conformidad con el numeral 10 letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM?

PJ3 ¿Existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y cláusulas que vulneren los derechos de los consumidores en los contratos de adhesión por parte de CONECEL S.A. de conformidad con el numeral 10 letras a) y e) del artículo 27 de la LORCPM?

PJ4 ¿Existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de TEVECABLE S.A., de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM?

PJ5 ¿Existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM?

7.1.3. Análisis de la Intendencia

Esta Intendencia con el fin de dar solución a los problemas jurídicos planteados presenta su análisis jurídico individualizado por cada operador económico investigado de la siguiente manera:

- **Operador DIRECTV ECUADOR C. LTDA**
 - **Modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de la modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor

letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la Dirección en su Informe de Resultados, señaló:

De los hechos por los que es investigado el operador DIRECTV, conforme los antecedentes referidos, esta Dirección considera pertinente citar las quejas remitidas por la Defensoría del Pueblo, en las cuales conforme el análisis realizado en el informe de investigación preliminar, se identificó que 88 corresponden al operador económico DIRECTV, de las cuales, 17 hicieron referencia expresa a débitos excesivos por la prestación del servicio SAV (...)

De las quejas revisadas, se evidencia que el operador DIRECTV, por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores, los cuales, conforme sus quejas, habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa “*promocional o servicios gratuitos*”, lo que diferiría de las condiciones ofertadas inicialmente, significando un supuesto cobro adicional al momento de la facturación.

Lo indicado, en el caso de los consumidores que presentaron sus quejas, habría limitado su capacidad de decisión, al desconocer oportunamente el incremento de dichas tarifas, en otras palabras, el operador podría haber influenciado indebidamente en su decisión de consumo.

En este sentido, al haber identificado elementos de influencia indebida, le corresponde a esta Dirección, verificar si existió la modificación de tarifas, y de ser el caso, si esta se dio de manera arbitraria por parte del operador económico.

Conforme las quejas presentadas por los consumidores, esta Intendencia observa que dichos usuarios habrían sido persuadidos por supuestos “servicios gratuitos o promociones” en los servicios ofertados por DIRECTV, lo que habría significado en la práctica y una vez terminado el periodo promocional, un valor adicional al momento de la facturación. Esto conllevaría, a determinar que el proveedor por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores de estos servicios.

Esto se compagina con lo referido por la DNICPD en su Informe de Resultados, el cual inició su análisis verificando la existencia del cambio de tarifas, y en caso de haberse dado que la misma devenga de una decisión arbitraria por parte del proveedor.

En este sentido, esta Intendencia considera importante citar el análisis realizado por la DNICPD, respecto de la supuesta modificación de tarifas, conforme lo siguiente:

Al respecto, con relación a las tarifas del SAV, el operador remitió mediante escrito de 28 de febrero del 2023, con ID. 266203, información referente a las tarifas y formas de pago constantes en el contrato de adhesión, en el cual, esta Dirección evidenció, que el operador daría a conocer a los usuarios y clientes los valores con la promoción, los valores a pagar después de la promoción, el costo por servicios adicionales, el resumen de los servicios contratados con promoción, y el precio final promocional a pagar por instalación, conforme consta a continuación:

SERVICIOS ADICIONALES				
Servicio DTV Plus	N°	\$	\$	\$
Servicio de Grabación Externa	N°	\$	\$	\$
Servicios NEXUS	N°	\$	\$	\$
OTROS: (Especifique)	N°	\$	\$	\$
SUBTOTAL MENSUAL (C)	N°	\$	\$	\$ 0,00

«El valor total con promoción aplicará únicamente durante la vigencia de la misma, una vez finalizados los meses de promoción, el SUSCRIPUTOR pagará el valor total sin promoción durante la vigencia del CONTRATO. Valores incluyen impuestos aplicables a la fecha de firma del CONTRATO.»

D) SERVICIOS ADICIONALES				
SERVICIOS ADICIONALES	VALOR TOTAL SIN PROMOCIÓN	VALOR TOTAL CON PROMOCIÓN *	MESES DE BENEFICIO	BENEFICIO
Garantía Extendida	\$	\$ 96	2	\$ 3,92
Gastos Administrativos (Distribución Factura Física)	\$	\$		\$
OTROS: (Especifique)	\$	\$		\$
SUBTOTAL MENSUAL (D)	\$	\$		\$ 3,92

«El valor total con promoción aplicará únicamente durante la vigencia de la misma, una vez finalizados los meses de promoción, el SUSCRIPUTOR pagará el valor total sin promoción durante la vigencia del CONTRATO. Valores incluyen impuestos aplicables a la fecha de firma del CONTRATO.»

RESUMEN DEL SERVICIO CONTRATADO CON PROMOCIÓN		RESUMEN BENEFICIOS		
TOTAL PROGRAMACIÓN (A)	\$ 1660	BENEFICIO INSTALACIÓN	\$ 150,00	\$
TOTAL RENTA PRINCIPAL (B)	\$ 3,11	BENEFICIO PROGRAMACIÓN (A)	\$ 13,80	\$
TOTAL RENTA ADICIONALES (C)	\$ 0,11	BENEFICIO RENTA PRINCIPAL (B)	\$	\$
TOTAL SERVICIOS ADICIONALES (D)	\$	BENEFICIO RENTA ADICIONAL (C)	\$	\$
PRECIO FINAL MENSUAL A PAGAR DURANTE VIGENCIA PROMOCIONAL	\$ 38,11	BENEFICIO SERVICIOS ADICIONALES (D)	\$ 3,92	\$
Valores incluyen impuestos aplicables.		TOTAL BENEFICIOS:	\$ 267,72	\$
PRECIO FINAL PROMOCIONAL A PAGAR POR INSTALACIÓN	\$ 0,00	Una vez concluido el periodo promocional el SUSCRIPUTOR pagará durante la vigencia del CONTRATO un valor total mensual de: USD 54,57		
Valores incluyen impuestos aplicables.		Aplica IVA e ICE para (A) (B) y (C). Aplica IVA para INSTALACIÓN y (D)		

Fuente: escrito operador DIRECTV ECUADOR C. LTDA, ID 266203.

Incluso conforme refleja en el anexo al contrato, el operador informaría a sus clientes: “Una vez concluido el periodo promocional el SUSCRIPUTOR pagará durante la vigencia del CONTRATO un valor total mensual de: USD. ____”, señalando de manera concreta el valor mensual que deberá asumir el cliente, una vez se termine el periodo promocional de sus servicios.

En complemento, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del CUESTIONARIO IX, ante lo cual el operador, mediante escrito con Id 202305371, indicó que:

DTVE reitera que las tarifas de la modalidad Previopago no han sido incrementadas desde el año 2019. En todo caso, a fin de dar contestación a esta pregunta, manifestamos que:

- Se incrementó la tarifa del plan **Prepago** Familiar DIRECTV, tecnologías SD y HD; Este incremento se informó a los consumidores a través de la página web mediante comunicación DLR.- 962 de 22 de enero de 2019. Posteriormente, este mismo Plan, se redujo y fue informado

a los consumidores a través de la página web mediante comunicación DLR – 1116 de fecha 28 de noviembre de 2020. En este caso, los consumidores no están sujetos a un tiempo de aceptación puesto que no están vinculados por un contrato de adhesión;

- Se rebajó la tarifa del Plan FAMILIAR LITE HD. U. que corresponde a la modalidad **Previopago**. Esta rebaja se informó a los consumidores a través de la página web de DTVE el 27 de diciembre de 2021 mediante comunicación DLR.- 1317;
- No existe otro cambio de tarifa de los Planes sea en modalidad Previopago o Prepago.

Así también, con relación a la pregunta No. 5 del cuestionario referido, el operador económico indicó lo siguiente:

Al respecto de la pregunta 5, se debe considerar que todos los términos y condiciones de las promociones ofrecidas por DTVE son debidamente publicados en su página web. En especial: (i) el valor de la tarifa ofertada; (ii) el valor de la tarifa sin promoción; y, (iii) el tiempo de duración de la promoción. Por consiguiente, los consumidores tenían -y tienen en la actualidad- la posibilidad de consultar las condiciones contractuales del Servicio en promoción durante todo el periodo objeto de la presente investigación. Una vez concluida la vigencia de la promoción, comienzan a regir las condiciones del regulares del contrato de adhesión. De modo que el suscriptor acepta la modificación al mantener la contratación del servicio de conformidad con los términos del contrato.

Esto quiere decir que, el consumidor conocería de las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Por otro lado, a fin de identificar en la práctica los hechos puestos en conocimiento por los usuarios que presentaron sus quejas ante la Defensoría del Pueblo, obra del expediente que la Intendencia solicitó a los operadores económicos las facturas de los usuarios, identificando lo siguiente:

Facturas, periodo de consumo 2018 - 2019

Autorización: 0101201801179206778200120010030070517681212410111	Contribuyente Especial No: 214
Fecha de Autorización: 1/01/2018 00:12:39	SALDO ANTERIOR 0.00
Fecha de Emisión: 01/01/2018	TOTAL CARGOS DEL MES 44.24
Pague hasta: 06/01/2018	NOTAS DE CRÉDITO 0.00
Ambiente:	NOTAS DE DÉBITO 0.00
Forma de pago: OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	TOTAL A PAGAR 44.24

Consumo mes de Enero 2018

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	DESCUENTOS	SUBTOTAL SIN IMP	PERIODO
I PAQUETE PLATA	25.67	0.00	25.67	01-01-2018 31-01-2018
GASTOS ADMINISTRATIVOS	0.50	0.00	0.50	01-01-2018 31-01-2018
GARANTIA EXTENDIDA	1.75	0.00	1.75	01-01-2018 31-01-2018
RENTA DE EQUIPOS	6.72	0.00	6.72	01-01-2018 31-01-2018
SUBTOTAL FACTURA:	34.64	0.00	34.64 (A)	
ICE 15%			4.86 (B)	
IVA 12%			4.74 (C)	
TOTAL CARGOS DEL MES			44.24 (A + B + C)	

! Aplica IVA e ICE. Descuentos solo aplican IVA

Autorización: 0101201901179206778200120010030092229221248460116	Contribuyente Especial No: 214
Fecha de Autorización: 1/01/2019 00:48:47	SALDO ANTERIOR 0.00
Fecha de Emisión: 01/01/2019	TOTAL CARGOS DEL MES 44.24
Pague hasta: 06/01/2019	NOTAS DE CRÉDITO 0.00
Ambiente:	NOTAS DE DÉBITO 0.00
Forma de pago: OTROS CON UTILIZACIÓN DEL SISTEMA FINANCIERO	TOTAL A PAGAR 44.24

Consumo mes de Enero 2019

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	DESCUENTOS	SUBTOTAL SIN IMP	PERIODO
I PAQUETE PLATA	25.67	0.00	25.67	01-01-2019 31-01-2019
GASTOS ADMINISTRATIVOS	0.50	0.00	0.50	01-01-2019 31-01-2019
GARANTIA EXTENDIDA	1.75	0.00	1.75	01-01-2019 31-01-2019
RENTA DE EQUIPOS	6.72	0.00	6.72	01-01-2019 31-01-2019
SUBTOTAL FACTURA:	34.64	0.00	34.64 (A)	
ICE 15%			4.86 (B)	
IVA 12%			4.74 (C)	
TOTAL CARGOS DEL MES			44.24 (A + B + C)	

! Aplica IVA e ICE. Descuentos solo aplican IVA

Facturas, periodo de consumo 2020 y 2021

DIRECTV DIRECTV ECUADOR C. LTDA.
RUC 1792067782001
Av. La Coruña No. N28-14 y Manuel Iturrey,
Edificio Santa Fe piso B 17051B
Contribuyente Especial N° 214

FACTURA
Diciembre 2020

INFORMACIÓN DEL SRI:
Número de Factura: [REDACTED]
Fecha de Emisión Documento: 01/12/2020
Fecha de Autorización Documento: 31/12/2020 1
No. Autorización Documento:
0112202001179206778200120010030134418310503161214
Ambiente: Producción
Emisión: Normal

Estado de Cuenta:

SALDO ANTERIOR	-1.00
TOTAL CARGOS DEL MES	44.80
NOTAS DE CRÉDITO	0.00
NOTAS DE DÉBITO	0.00
TOTAL A PAGAR	43.80

¿Cuánto y hasta cuándo debo pagar?

Total a pagar (Incluido impuestos): **\$ 43.80**

Pague Hasta: **Diciembre 6**

Forma de pago: TARJETA DE CRÉDITO

Detalle de tus consumos:

DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	DESCUENTO	SUBTOTAL SIN IMP	PERIODO
Cargos Recurrentes:				
1 CANAL DEL FUTBOL	4.86	0.00	4.86	01-12-2020 31-12-2020
1 PAQUETE BRONCE	19.34	14.57	4.77	01-12-2020 31-12-2020
1 GARANTIA EXTENDIDA	1.75	0.00	1.75	01-12-2020 31-12-2020
1 RENTA DE EQUIPOS	10.40	0.00	10.40	01-12-2020 31-12-2020
1 HBO-MAX HD	12.00	12.00	0.00	01-12-2020 31-12-2020
Cargos Promoteados:				
1 CANAL DEL FUTBOL	2.17	0.00	2.17	17-11-2020 30-11-2020
1 PAQUETE BRONCE	9.87	7.29	2.58	16-11-2020 30-11-2020
1 GARANTIA EXTENDIDA	0.88	0.88	0.00	16-11-2020 30-11-2020
1 RENTA DE EQUIPOS	5.20	0.00	5.20	16-11-2020 30-11-2020
1 HBO-MAX HD	6.00	6.00	0.00	16-11-2020 30-11-2020
SUBTOTAL FACTURA:	72.07	42.49	29.58 (A)	
ICE 16%			10.42 (B)	
IVA 12%			4.80 (C)	
TOTAL CARGOS DEL MES			44.80 (A + B + C)	

| Aplica IVA e ICE. Descuentos solo aplican IVA.

DIRECTV DIRECTV ECUADOR C. LTDA.
RUC 1792067782001
Av. La Coruña No. N28-14 y Manuel Iturrey,
Edificio Santa Fe piso B 17051B
Contribuyente Especial N° 214

FACTURA
Abril 2021

INFORMACIÓN DEL SRI:
Número de Factura: [REDACTED]
Fecha de Emisión Documento: 03/04/2021
Fecha de Autorización Documento:
No. Autorización Documento:
0104202101179206778200120010030140917180440580417
Ambiente: Producción
Emisión: Normal

Estado de Cuenta:

SALDO ANTERIOR	0.00
TOTAL CARGOS DEL MES	46.27
NOTAS DE CRÉDITO	0.00
NOTAS DE DÉBITO	0.00
TOTAL A PAGAR	46.27

¿Cuánto y hasta cuándo debo pagar?

Total a pagar (Incluido): **\$ 46.27**

Pague Hasta: **Abril 5**

Forma de pago: TARJETA DE CRÉDITO

Detalle de tus consumos:

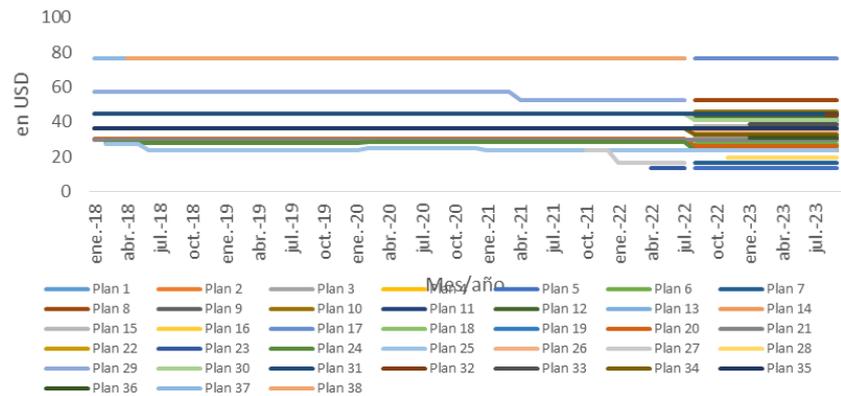
DESCRIPCIÓN	SUBTOTAL	DESCUENTOS	SUBTOTAL SIN IMP	PERIODO
Cargos Recurrentes:				
1 CANAL DEL FUTBOL	4.66	0.00	4.66	01-04-2021 30-04-2021
1 PAQUETE BRONCE	19.34	0.00	19.34	01-04-2021 30-04-2021
1 GARANTIA EXTENDIDA	1.75	0.00	1.75	01-04-2021 30-04-2021
1 RENTA DE EQUIPOS	10.40	0.00	10.40	01-04-2021 30-04-2021
SUBTOTAL FACTURA:	36.15	0.00	36.15 (A)	
ICE 15%			5.10 (B)	
IVA 12%			4.96 (C)	
TOTAL CARGOS DEL MES			46.27 (A + B + C)	

| Aplica IVA e ICE. Descuentos solo aplican IVA.
Punto de acceso adicional: Rubro por decodificadores adicionales contratados.

En relación a lo señalado, de las facturas remitidas por el operador, a modo de ejemplo, esta Dirección tomó aleatoriamente varias facturas, evidenciando que no hay un incremento en las tarifas del plan contratado tanto en el 2018 y 2019, y que únicamente en los casos en los que existe variación 2020 y 2021, sería justificado por un cambio de las condiciones, es decir, un incremento o disminución de canales, cambio de plan, adición de servicios extras (controles, modem), entre otros.

En complemento con lo mencionado, esta Dirección conforme la información remitida por ARCOTEL, revisó la tendencia de los precios de los planes de los SAV ofertados en el periodo 2018-2023 por el operador investigado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico (...) Precios unitarios de los planes ofertados por DIRECTV, periodo 2018-2023*



Fuente: ARCOTEL, 2023.

Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta septiembre de 2023.

Del gráfico *ut supra*, se observa que los precios de los planes ofertados por DIRECTV no han variado de manera sustancial, pues la tendencia de estos se ha mantenido a lo largo del periodo analizado.

Al respecto, conforme el análisis de la información constante en el expediente, esta Intendencia coincide con la DNICPD, respecto de que en el contrato del operador DIRECTV, constarían los valores con la promoción, los valores a pagar después de la promoción, el costo por servicios adicionales, el resumen de los servicios contratados con promoción, y el precio final promocional a pagar por instalación, e incluso se señala el precio final una vez culmine el periodo promocional.

Así también, de la revisión de las facturas solicitadas por esta Autoridad, a modo de ejemplo, del año 2018 y 2019, se evidencia que en la totalidad de usuarios, el “paquete plata” se ha facturado el mismo valor USD. 25.67 a lo largo del periodo referido. De igual forma, con el “paquete bronce”, que en los años 2020 y 2021, se ha mantenido con la misma tarifa de USD. 19.34.

Además, de la facturación esta Intendencia también notó que el valor del paquete contratado se mantiene constante, y que por el contrario, existen diferentes servicios adicionales que el consumidor ha contratado como por ejemplo: canal del futbol, HBO-MAX, HD, entre otros, en los que su cobro estaría justificado por el cambio de condiciones del servicio.

En adición, conforme la información remitida por ARCOTEL, esta Intendencia ha evidenciado que los planes de SAV ofertados durante el periodo 2018-2023, registrados por DIRECTV en el sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones, no han variado de manera sustancial, debido a que han mantenido su tendencia a lo largo del periodo analizado.

Ahora bien, con el fin de considerar el pronunciamiento de la Autoridad de Telecomunicaciones, esta Intendencia solicitó una reunión de trabajo con ARCOTEL, lo cual permitió que la Dirección arribe al siguiente análisis:

... esta Dirección considera importante referirse a la reunión de trabajo realizada con ARCOTEL, el 20 de diciembre de 2023, en la cual, la Autoridad de telecomunicaciones señaló:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 65.- Notificación y vigencia., dispone lo siguiente: “*Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.*” Por consiguiente, los permisionarios del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) no realizan “*solicitud de inscripciones*”; sino que, tienen **la obligación de notificar a la ARCOTEL, la creación, modificación, extinción y dada de baja de tarifas-planes-promociones**, los mismos que son realizados, en función de la oferta comercial de cada empresa de AVS.

La ARCOTEL toma conocimiento de la notificación tarifaria; y, se reserva el derecho de aceptar o aprobar dicha tarifa. En caso de no existir observaciones, las tarifas notificadas pasan a ser registradas en la base de datos de esta entidad técnica de control. Además, **es importante señalar que, para este servicio no se encuentran establecidos TECHOS TARIFARIOS, por lo tanto, son los prestadores de Audio y Video por Suscripción, que realizan las notificaciones, modificaciones o dadas de baja, en función de su oferta comercial y las veces que consideren necesarias.** La notificación de tarifas se realiza a través del sistema SIETEL (Sistema de Información de Estadísticas de Telecomunicaciones); donde los prestadores suben mensualmente la información relacionada con tarifas. Por lo expuesto, es importante indicar que, la ARCOTEL no da respuesta a ninguna solicitud de inscripción por parte de los prestadores del AVS. Conforme la disposición establecida en el Artículo 65 de la LOT, se realiza el control de las notificaciones de tarifas a la ARCOTEL; y, se consolida la información en un documento técnico.

- Con relación a las acciones de control que ejecuta la ARCOTEL para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los abonados/clientes/suscriptores, la autoridad de control indicó lo siguiente:

... considera las disposiciones establecidas en el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN. La Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción anexa al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN expedida con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 el 28 de marzo de 2016, define los parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio y los derechos al consumidor del servicio de audio y video por suscripción:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h) Porcentaje de Casos

≤ 24 90%

≤ 48 91% - 95%

≤ 72 96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s) Porcentaje de Casos

≤ 55 92%

> 55 8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio ya la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas. Todos los prestadores del servicio deben entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

- Los planes del SAV, **no pueden ser modificados, y son de vigencia indeterminada**, ante lo cual el ente regulador ha precisado que los mismos pueden salir del mercado o de la oferta a los usuarios, **pero los usuarios que adquirieron dicho plan se mantiene de forma indeterminada o por la temporalidad pactada en el respectivo contrato. (Énfasis añadido)**

De lo referido por el órgano regulador sectorial, esta Dirección resalta que si bien no existen techos tarifarios en el servicio de audio y video por suscripción, ARCOTEL garantiza que los usuarios y consumidores que accedieron a un plan con una tarifa específica, conserven las condiciones mientras dure la relación contractual, así, el operador económico no podrá modificarla sin justificación, y por el contrario el ente de regulación y control vigila que dichas tarifas se mantengan en los mismos términos que fueron pactados inicialmente a lo largo de la duración del contrato.

Al respecto, esta Intendencia considera que ARCOTEL si bien dejó claro que no existen techos tarifarios de estos servicios, dicha agencia realizaría el control de las tarifas que reportan los operadores económicos, que incluso vigilan que los usuarios que accedieron a un plan con una tarifa específica mantengan las condiciones ofertadas mientras dure la vigencia del contrato, en otras palabras, esta Autoridad identifica que los operadores del servicio de televisión por suscripción no podrían modificar sus tarifas sin justificación.

Para corroborar lo dicho por la agencia de telecomunicación, esta Intendencia solicitó que: “... sobre los controles de las notificaciones de tarifas”, remitan las resoluciones relacionadas con aquellos casos en los que se han iniciado procesos administrativos sancionadores y sus decisiones correspondientes, al respecto, el ente regulador, señaló³¹:

Respuesta ARCOTEL: Con relación a los informes técnicos que fueron remitidos a los organismos desconcentrados para el análisis correspondiente **al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, se debe señalar que, no llegaron al inicio del PAS, (...)**

Con base en lo señalado por ARCOTEL, esta Intendencia observó que no existen procedimientos sancionatorios por modificación de tarifas en contra del operador DIRECTV.

Por todo lo mencionado en el presente análisis, esta Autoridad coincide con la DNICPD, en relación a que no existe evidencia alguna que en la práctica el operador DIRECTV haya modificado sus tarifas, en tal virtud, se evidencia que las quejas de los consumidores analizadas en la etapa preliminar responderían a casos aislados en los que el valor cobrado correspondería a factores justificados.

En conclusión, respondiendo el PJ1, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de DIRECTV ECUADOR C. LTDA., de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Modalidad de la suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de esta modalidad, la Intendencia procede a citar la parte pertinente del contrato del operador de DIRECTV, en específico:

³¹ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-1309-OF constante con ID. 202310536.

OCTAVA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO.-

Las TARIFAS y formas de pago serán las establecidas en el ANEXO 1 del presente CONTRATO.

Modificación de TARIFAS:

La/s TARIFA/S que EL SUSCRIPTOR deba pagar por los SERVICIOS contratados a DIRECTV; **podrán modificarse cumpliendo con las condiciones de detalladas a continuación** tiempo en tiempo, para el efecto

DIRECTV comunicará las TARIFAS actualizadas e **hechos cambios** con 15 días de anticipación a su aplicación, a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Una publicación en por lo menos dos diarios de circulación nacional, y/o;
- Una comunicación a través de los sistemas propios de DIRECTV, incluyendo pero no limitándose a la (mensajes en pantalla), facturación del SERVICIO, entre otros medios de comunicación que tenga DIRECTV con el SUSCRIPTOR.

El SUSCRIPTOR deberá manifestar su aceptación expresa de las maneras que se detallan a continuación:

- Remitiendo una respuesta a DIRECTV a través de cualquiera de sus canales de atención al cliente, y/o;
- Manteniendo la contratación del SERVICIO transcurridos los 15 días posteriores a la notificación de modificación de TARIFAS, y/o;
- Realizando el pago oportuno de la facturación del SERVICIO en la cual se manifiesta la modificación de TARIFAS.

El SUSCRIPTOR podrá dar por terminado el CONTRATO sin penalidad alguna en caso de no estar de acuerdo con la(s) nueva(s) TARIFA(S), lo cual es independiente de las obligaciones económicas que mantenga el SUSCRIPTOR con DIRECTV, las cuales deberán cancelarse en su totalidad a la terminación del CONTRATO. En caso que el cliente se hubiese previamente acogido a algún beneficio con obligación de permanencia mínima, a la terminación del CONTRATO por la razón señalada, deberá cumplir con las condiciones acordadas.

Sin embargo, si el SUSCRIPTOR no objeta la(s) nueva(s) TARIFA(S) ni da por terminado el CONTRATO en el plazo de 15 días contados desde el momento de la comunicación de la modificación, se entenderá que acepta las mismas y se obliga a su pago.

Por este medio, el SUSCRIPTOR declara que reconoce y acepta que todo cambio o modificación solicitada y realizada, por parte de DIRECTV o a pedido del SUSCRIPTOR (en solicitud del SERVICIO o cambio de PAQUETE/S) se registrará por el nuevo valor de la/s TARIFA/S.

Fuente: Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA2023-0025-OF ID.262408 Anexo 37059.

Del contenido de la cláusula expuesta, esta Intendencia observa que el operador DIRECTV, respecto de sus tarifas, señaló que: *“podrán modificarse cumpliendo con las condiciones detalladas a continuación”*, es decir, el operador podría modificar sus tarifas, bajo determinadas circunstancias, durante la vigencia de su contrato.

Al evidenciar que la cláusula se encuentra dentro de un contrato de adhesión, que por su naturaleza es redactado de manera unilateral, esta Intendencia considera que el análisis de la presente modalidad deberá realizarse bajo el tipo de práctica agresiva por influencia indebida, esto debido a que el operador mantiene una posición de poder por cuanto es él quien establece las condiciones contractuales de este tipo de servicios.

En relación a los contratos de adhesión, el Informe de Resultados señala lo siguiente:

Esta Dirección tiene en cuenta que en aquellos casos en los que existe influencia indebida, resulta irrelevante si la suscripción de un contrato de adhesión contrario a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ha otorgado o no ventajas competitivas al operador económico, sino que interesa precisar si la decisión de suscripción de este instrumento por parte del consumidor, **ha estado viciada por influencia indebida**. Es decir, que si el operador económico ha aprovechado su condición de poder sobre el consumidor, a través de una asimetría de la información.

En ese orden, en relación al contrato de adhesión, Juan Antonio García Amado en su obra *Contratos con consumidores y cláusulas abusivas*, aborda la problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y su protección por el derecho del consumidor, según el autor:

Los contratos de adhesión son aquellos en los que el consumidor se limita a aceptar las condiciones previamente establecidas por el empresario, sin posibilidad de negociarlas.

Estos contratos son comunes en la relación entre empresas y consumidores, y en ellos es donde se presentan las cláusulas abusivas.

Una cláusula es abusiva cuando contraviene la buena fe y el justo equilibrio entre las partes. Según el autor, las cláusulas abusivas pueden presentarse en diferentes formas, como por ejemplo: cláusulas que limitan la responsabilidad del empresario en exceso; cláusulas que establecen plazos muy breves para ejercer el derecho de desistimiento; cláusulas que imponen al consumidor cargas desproporcionadas o que lo colocan en una situación de desventaja en relación al empresario.

Asimismo, respecto de los contratos de adhesión, la Corte Constitucional del Ecuador³² señaló lo siguiente:

El contrato de adhesión ha sido definido doctrinariamente como aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes, de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedan así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

(...) Los Contratos de adhesión han generado varios problemas jurídicos que han hecho seguir también algunas formas de soluciones: Por lo general se admite su validez, ya que cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, por lo que se entiende que el contrato de adhesión es una necesidad, aunque se tiene en cuenta la especial debilidad del consumidor, a quien se protege por otras vías (legal, jurisprudencia etc.) Entre las formas de protección están la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno derecho, y a través de la vigilancia de las instituciones públicas a la actuación de empresas.

En sentido similar la Corte Nacional de Justicia en sentencia dictada dentro del Juicio No. 09332-2017-00058 abordó el contenido de los contratos de adhesión en materia de seguros y señaló:

El contrato de seguro nace jurídicamente con una mixtura de cláusulas de redacción previa, en poder de asegurador, **con base en formatos aprobados por la entidad que regula su actividad comercial**, sin descuidar la salvaguarda de sus intereses, sobre un giro de negocio que básicamente enfrenta “riesgos”, esta es su naturaleza y la cobertura de aquellos, ha de solventarse en atención al consentimiento que lo generó, a lo que expresa en ellos, y a todas las cosas que emanan de su índole; tal es la razón de existir compañías de aseguramiento. *“En los contratos en que se presta un servicio masivo, se ha generalizado la idea de que el consumidor se encuentra en una posición desventajosa porque solamente tiene la opción de aceptar o rechazar la oferta presentada, aun cuando algunas cláusulas establecidas sean abusivas”.* (Posada Torres, Camilo *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano” Revista de Derecho Privado No. 29-2015, p. 151.*). Debido a la masividad de los pactos de esta especie y por cuanto se vislumbra un sin número de cláusulas en las que a simple vista no se advierte perjuicio de los usuarios de esta especie de servicios, **el legislativo ha implementado mecanismos de protección como la Ley Orgánica de**

³² Sentencia No. 003-11-SCN-CC de 26 de enero de 2011

Defensa al Consumidor y el Código Orgánico Monetario y Financiero, **cuya normativa, implícita debe ser presentada en la resolución de estos casos en función de la seguridad jurídica práctica, normas que se endienten incorporadas, en resguardo de los derechos del asegurado ...** pues no hay ley que proteja el beneficio de una sola parte. (Énfasis añadido)

Entonces, para esta Dirección, los operadores económicos deben asegurarse de que los clientes comprendan los alcances jurídicos y económicos del contrato que van a suscribir, a fin de que, conforme se ha explicado, estos usuarios sean capaces de adoptar una decisión de contratación informada y responsable. Dado que éstas cláusulas son redactadas en forma unilateral por el proveedor de bienes y/o servicios, el ordenamiento jurídico ha previsto una serie de garantías para el usuario y consumidor, quien al no tener la capacidad de negociar su contenido, solo puede aceptar o rechazar el contenido íntegro del contrato. Estas garantías tendrían entonces el objeto de equilibrar en la mayor medida posible, la relación contractual de las partes.

En este sentido, esta Intendencia concuerda con la doctrina y reflexiones citados por la DNICPD, por cuanto, evidentemente el hecho de no poder negociar el contenido de un contrato pondría en una posición privilegiada a quien lo redacta, y que se deberá tomar por parte de los proveedores los resguardos necesarios para que los usuarios puedan tomar una decisión de compra informada y correcta acorde a sus necesidades.

Ahora bien, conforme la línea de investigación trazada por esta Autoridad, la cláusula OCTAVA TARIFAS Y FORMA DE PAGO, contendría limitaciones o la renuncia de los derechos de los consumidores, es decir, presuntamente infringirían la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, específicamente el artículo 43 numeral 5, que establece:

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

(...)

5. Permitan **al proveedor la variación unilateral del precio** o de cualquier condición del contrato

En este sentido, dado de que la LODC considera como cláusula prohibida la que permita al proveedor la variación unilateral del precio, el mismo hecho recae sobre comprobar si existió la modificación en las tarifas de manera unilateral de los servicios contratados de televisión por suscripción por parte de DIRECTV.

Ante lo cual, conforme fue abordado en la sección anterior, se ha verificado que el operador DIRECTV no ha modificado sus tarifas de manera arbitraria, e incluso ha demostrado dentro del expediente que el proveedor se encarga de que el consumidor conozca las condiciones del servicio adquirido, es decir, las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Además, de lo referido por el órgano regulador ARCOTEL previo a la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, realiza una revisión de los contratos de adhesión presentados por los operadores económicos, lo cuales, deberán estar acorde a la parámetros establecidos en 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.

En conclusión, esta Intendencia evidencia que al no haber modificación arbitraria de tarifas por parte del operador DIRECTV, la cláusula OCTAVA, no pudo considerarse prohibida, por lo que, no existe incumplimiento al artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Por otro lado, en la resolución de inicio de investigación, también se analizó que la cláusula DÉCIMO CUARTA, podría estar infringiendo el numeral 1 del artículo 43 de la LOCD, que establece:

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados...

La cláusula del contrato, determina que:

DÉCIMO CUARTA: RESPONSABILIDAD LIMITADA.-

DIRECTV no se hace responsable por daños ocasionados por variaciones de voltaje del fluido eléctrico de la red pública, caso fortuito o fuerza mayor quedando como responsabilidad absoluta del SUSCRIPOR tomar las medidas adecuadas para prevenir los daños antes mencionados,

debiendo pagar todos los costes asociados a daños producto de la falta de previsión. DIRECTV recomienda de sobremanera que el SUSCRIPOR adquiera equipo protección contra variaciones de voltaje.

Respecto de esta cláusula, el Informe de Resultados consideró:

Al respecto, el numeral 1 del artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor prohíbe incluir cláusulas que “Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados (...)”.

Es decir, la noción preliminar planteada por la Intendencia al inicio de la investigación, se encasilló en que la cláusula décima cuarta, mantendría condiciones que, a priori, vulneraría los derechos de los consumidores y usuarios, al eximir o limitar la responsabilidad de DIRECTV por **vicios de cualquier naturaleza** de los bienes o servicios prestados.

En este contexto, durante la etapa de investigación, esta Dirección ha identificado que del análisis del contenido de dicha cláusula, únicamente se trasladaría la responsabilidad, en **CASO FORTUITO o FUERZA MAYOR**, no conforme lo establece la prohibición del numeral 1 del artículo 43 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor “esto es por **vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados**”, esto significa que el proveedor no ha redactado unilateralmente una cláusula que puede ser activada en cualquier circunstancia, por el contrario únicamente en casos excepcionales realmente justificados.

Por lo que la hipótesis inicial se desvanece, al identificar que únicamente esta cláusula se refiere a condiciones extremas denominadas fortuitas o fuerza mayor, es criterio de esta Dirección que, difícilmente podría causar un perjuicio a los usuarios, puesto que en caso, de por ejemplo una pérdida de electricidad o daños en redes públicas, la responsabilidad recaería sobre el proveedor público, donde el consumidor podría activar su reparación

económica y técnica por las vías correspondientes.

Por otro lado, de la revisión efectuada por esta Dirección a las facturas no se ha identificado casos, donde se evidencie un cobro o rubro adicional al servicio contratado por concepto de reposición de equipos, es decir, en la práctica no se evidencia que se haya aplicado la cláusula décimo cuarta del contrato de adhesión del operador DIRECTV, en síntesis, tampoco existe evidencia de la vulneración de derechos al consumidor conforme establece el numeral 1 del artículo 43 de la LODC.

En este contexto, esta Autoridad coincide con el análisis realizado por la DNICPD, por cuanto, las condiciones referidas en el contrato de DIRECTV únicamente se darían en CASO FORTUITO o FUERZA MAYOR, lo que no se encaja directamente con la cláusula considerada prohibida en el numeral 1 del artículo 43 de la LODC, en la que en un primer momento si bien eximiría de responsabilidad al proveedor, esta condición se daría únicamente en casos excepcionales realmente justificados, no por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados.

De igual forma, no podría causar un perjuicio directo a los consumidores, debido a que la responsabilidad recaería sobre el proveedor público, donde el consumidor podría activar su reparación económica y técnica por las vías correspondientes. Menos aún, cuando de la revisión de la facturación del operador económico, no existe evidencia de que en el periodo de análisis, se haya aplicado la cláusula décimo cuarta. Dejando sin sustento la hipótesis inicial, de que dicha cláusula estaría contraviniendo el numeral 1 del artículo 43 de la LODC.

Finalmente, esta Intendencia en la resolución de inicio de investigación emitida en el presente expediente, también se refirió al artículo 4 de la LODC en los siguientes términos:

Al respecto el precitado artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor prevé que las cláusulas que permitan al proveedor una variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato son nulas de pleno derecho y no producirán efecto.

Sin embargo, esta Intendencia presume que dichas cláusulas **si están surtiendo efecto cada vez que existe un ajuste de tarifas, difícilmente conocido por el consumidor, perjudicando así los derechos de los usuarios a elegir con libertad los servicios a partir de información adecuada, veraz, clara y oportuna conforme lo establece el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.** (Énfasis añadido)

En este sentido, el artículo 4 numeral 4 de la LODC, establece:

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

(...)

4. Derecho a la **información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar** (Énfasis añadido)

Respecto de este punto, la Dirección señaló:

En la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula OCTAVA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que se ha descartado la variación unilateral del precio, resulta inoficioso referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.

Razonamiento con el que coincide esta Autoridad, puesto que al descartar la hipótesis de la variación de tarifas, resulta impertinente realizar algún análisis adicional respecto de la supuesta vulneración del artículo 4 numeral 4 de la LODC.

En conclusión, en respuesta a la segunda conducta analizada en el PJ1, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores por parte de DIRECTV ECUADOR C. LTDA., de conformidad con el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Operador CNT EP**
 - **Modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de la modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la Dirección en su Informe de Resultados, señaló:

De los hechos por los que es investigado el operador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT., conforme los antecedentes referidos, esta Dirección considera pertinente citar las quejas remitidas por la Defensoría del Pueblo, en las cuales conforme el análisis realizado en el informe de investigación preliminar, se identificó 18 quejas relacionadas con supuestos débitos excesivos dentro del servicio de audio y video por suscripción (...)

De las quejas revisadas, se evidencia que el operador CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT, por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores, los cuales, conforme sus quejas, habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa “*promocional o servicios gratuitos*”, esto diferiría de las condiciones ofertadas inicialmente, significando un supuesto cobro adicional al momento de la facturación.

Lo indicado, en el caso de los consumidores que presentaron sus quejas, habría limitado su capacidad de decisión, al desconocer oportunamente el incremento de dichas tarifas, en otras palabras, por lo que el operador podría haber influenciado indebidamente en su decisión de consumo.

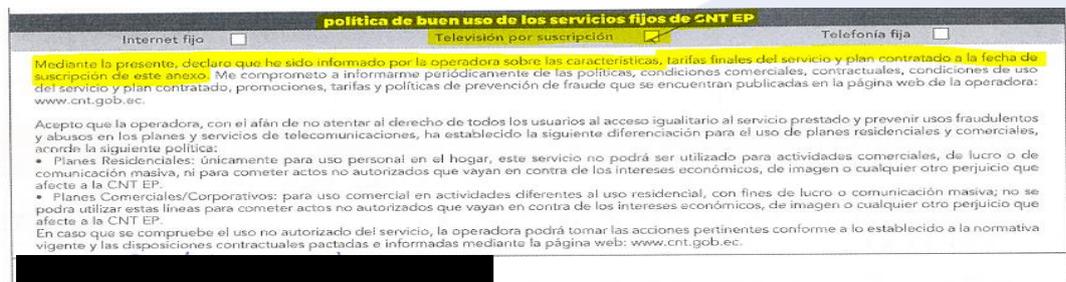
En este sentido, al haber identificado elementos de influencia indebida, corresponde a esta Dirección verificar si existió la modificación de tarifas, y de ser el caso, si esta se dio de manera arbitraria por parte del operador económico...

Conforme las quejas presentadas por los consumidores, esta Intendencia observa que dichos usuarios habrían sido persuadidos por supuestos “servicios gratuitos o promociones” en los servicios ofertados por CNT EP, lo que habría significado en la práctica y una vez terminado el periodo promocional, el pago de un valor adicional al momento de la facturación. Esto conllevaría, a determinar que el proveedor por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores de estos servicios.

En el Informe de Resultados, la Dirección inició su análisis verificando la existencia del cambio de tarifas, y en caso de haberse dado que la misma devenga de una decisión arbitraria por parte del proveedor.

En este sentido, esta Intendencia considera importante referir el análisis realizado por la Dirección, en relación a la supuesta modificación de tarifas, conforme lo siguiente:

Al respecto, con relación a las tarifas del SAV, el operador remitió mediante escrito de 17 de febrero de 2024, con ID 265475, los contratos de adhesión y sus anexos respectivos, en los cuales se identificó que existe información de los valores con promoción y los valores sin promoción, conforme lo siguiente:



Fuente: Escrito operador CNT EP, ID 266112.

Incluso, conforme se detalla en el modelo de contrato indicado líneas arriba, el operador se aseguraría que el consumidor señale: “Mediante la presente, declaro que he sido informado por la operadora sobre las características, tarifas finales del servicio y plan contratado a la fecha de la de este anexo...”, identificando de manera clara la aceptación y dando a conocer las tarifas finales del servicio contratado.

En complemento, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del CUESTIONARIO IX, ante lo cual el operador remitió su respuesta mediante Id 202305167, en relación a la pregunta No 4 señaló:

La oferta de CNT TV **no ha sido modificada desde enero de 2019**, por lo que los diferentes planes conservan sus correspondientes tarifas sin modificación alguna hasta la actualidad.

Para rentabilizar las ganancias de la CNT EP, se ofertan a los abonados o suscriptores otros paquetes adicionales o extras con contenido especial (HBO, Hot Pack, Deportes, etc.); por lo que bajo ningún concepto se han aplicado cambios de tarifas desde enero del año 2019.

Así también, con relación a la pregunta No 5 el operador económico indicó lo siguiente:

El Plan PAQUETE SD contiene un aspecto promocional por su contratación, a través del cual se brinda un descuento del 30% por 6 meses. El precio promocional que aplica en los seis meses es de USD\$14.35 más impuestos, es decir, el precio final de la promoción es de USD \$19,52. El precio normal del plan sin incluir la tarifa promocional es de USD\$20.50 más impuestos, es decir, el precio final es de USD \$26.41.

* El medio indicado constituye una obligación establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y la ARCOTEL. Adicionalmente, las condiciones del plan contratado por el abonado o suscriptor se encuentran descritas en los documentos respectivos que detallan condiciones, las cuales son expresamente aceptadas por el abonado o suscriptor.

NOTA: Este plan se incluye, puesto que cuenta con un descuento por 6 meses, conforme se lo detalla en los términos y condiciones, mismos que se encuentran en el enlace web, el cual fue notificado a la ARCOTEL.

Cabe recalcar nuevamente que la oferta de la CNT EP no ha sido modificada desde enero 2019, es decir, con relación a la tarifa de la promoción se mantiene por seis meses, y posterior a ese tiempo, el abonado o suscriptor deberá pagar la tarifa normal (tarifa sin promoción), misma que no ha sido modificada por parte de la CNT EP.

Esto quiere decir, que el consumidor conocería de las condiciones del servicio que adquirió, las cuales, serían de conocimiento de cada usuario o cliente mediante el anexo denominado “Política de buen uso de los servicios fijos de CNT EP”.

Por otro lado, a fin de identificar en la práctica los hechos puestos en conocimiento por los consumidores que presentaron sus quejas ante la Defensoría del Pueblo, obra del expediente que la Intendencia solicitó a los operadores económicos las facturas de los usuarios, identificando lo siguiente:

Facturas de consumo, periodo 2020 – 2021

Cantidad		Descripción	Consumo	Tarifa/Precio Unitario	Precio del Servicio/Bien	Subtotal
1		ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL SD-20/08/2015-22/08	n/a	0.000	6.00	6.00
1		ALQUILER SEGUNDO DECO ADICIONAL SD-20/08/2015-22/0	n/a	0.000	6.00	6.00
1		PLAN SUPER-16/06/2014-16/06/2014	n/a	0.000	18.50	18.50
1		SERVICIO CLIP-14/03/2016-14/03/2016	n/a	0.000	0.72	0.72
1		TELEFONIA HOGAR-28/09/2003	n/a	0.000	6.20	6.20
SUB TOTALES:						37.42
SUBTOTAL IVA 12%:						42.00
SUBTOTAL IVA 0%:						0.00
DESCUENTO:						0.00
ICE 15%						4.58
IVA 12%						5.04
TOTAL FACTURA (Total de valores del mes en curso)						47.04
CARGO POR COBRANZA						1.51
INTERES POR MORA						0.39
VALOR IMPAGO						86.25
TOTAL A PAGAR						135.19

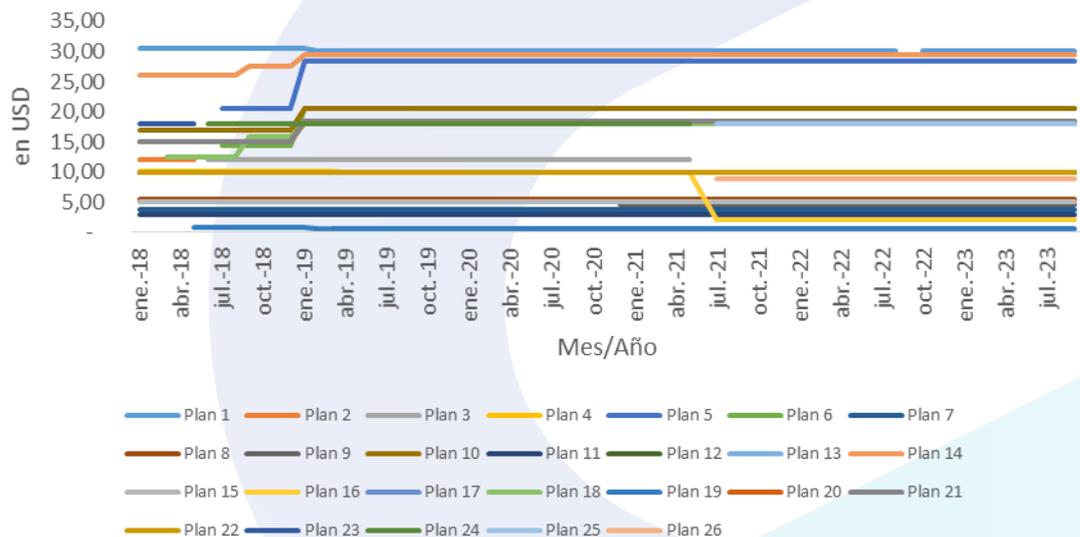
SERVICIO FIJOS

Cantidad	Descripción	Consumo	Tarifa/Precio Unitario	Precio del Servicio/Bien	Subtotal
1	ALQUILER PRIMER DECO ADICIONAL SD-20/08/2015-22/08	n/a	0.000	6.00	6.00
1	ALQUILER SEGUNDO DECO ADICIONAL SD-20/08/2015-22/0	n/a	0.000	6.00	6.00
1	PLAN SUPER-16/06/2014-18/06/2014	n/a	0.000	18.50	18.50
1	SERVICIO CLIP-14/03/2016-14/03/2016	n/a	0.000	0.72	0.72
1	TELEFONIA HOGAR-28/09/2003	n/a	0.000	6.20	6.20
SUB TOTALES:					37.42
SUBTOTAL IVA 12%:					42.00
SUBTOTAL IVA 0%:					0.00
DESCUENTO:					0.00
ICE 15%					4.58
IVA 12%					5.04
TOTAL FACTURA (Total de valores del mes en curso)					47.04
VALOR IMPAGO					96.02
TOTAL A PAGAR					143.06

En relación a lo señalado, de las facturas remitidas por el operador, esta Dirección evidencia que no hay un incremento en las tarifas del plan contratado, y que únicamente en los casos donde existe variación, se ha verificado que sería justificado por un cambio de las condiciones, es decir, un incremento o disminución de canales, cambio de plan, adición de servicios adicionales (controles, modem), entre otros.

En complemento con lo mencionado, esta Dirección conforme la información remitida por ARCOTEL, revisó la tendencia de los precios de los planes de los SAVS ofertados en el periodo 2018-2023 por el operador investigado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico (...) Precios unitarios de los planes ofertados por CNT EP, periodo 2018-2023*



Fuente: ARCOTEL, 2023.

Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta septiembre de 2023.

De acuerdo con la información constante en el SIETEL de la ARCOTEL, se observa que los precios de los planes ofertados por CNT EP no han variado de manera sustancial, pues la tendencia de estos se ha mantenido a lo largo del periodo establecido...

Al respecto, conforme el análisis de la información constante en el expediente, esta Intendencia concluye que en el contrato del operador CNT, constarían los valores con promoción y los valores sin promoción, es decir, las tarifas finales, e incluso que adjuntan a sus contratos el anexo denominado “Política de buen uso de los servicio fijos de CNT EP”, en los que el consumidor conocería las condiciones del servicio contratado.

Así también, de la revisión de las facturas solicitadas por esta Autoridad, a modo de ejemplo, del año 2020 y 2021, se evidencia que en la totalidad de usuarios, el “PLAN SUPER” se ha facturado el mismo valor USD. 18.50 a lo largo del periodo referido.

Además, de la facturación revisada esta Intendencia también notó que, el valor del paquete contratado se mantiene constante, y que por el contrario, existen diferentes servicios adicionales que el consumidor ha contratado como por ejemplo: servicio CLIP, telefonía HOGAR, alquiler DECO adicional, entre otros, en los que su cobro estaría justificado por el cambio de condiciones del servicio.

En adición, conforme la información remitida por ARCOTEL, esta Intendencia ha evidenciado que los planes de SAV ofertados durante el periodo 2018-2023, registrados por CNT EP en el sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones, no han variado de manera sustancial, debido a que ha mantenido su tendencia a lo largo del periodo analizado.

Ahora bien, con el fin de considerar el pronunciamiento del órgano de control del sector, esta Intendencia solicitó una reunión de trabajo con ARCOTEL, producto de la cual, esta Intendencia señaló:

...esta Dirección considera importante referirse a la reunión de trabajo realizada con ARCOTEL, el 20 de diciembre de 2023, en la cual, la Autoridad de telecomunicaciones señaló:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 65.- Notificación y vigencia., dispone lo siguiente: *“Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.”* Por consiguiente, los permissionarios del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) no realizan “solicitud de inscripciones”; sino que, tienen **la obligación de notificar a la ARCOTEL, la creación, modificación, extinción y dada de baja de tarifas-planes-promociones**, los mismos que son realizados, en función de la oferta comercial de cada empresa de AVS.

La ARCOTEL toma conocimiento de la notificación tarifaria; y, se reserva el derecho de aceptar o aprobar dicha tarifa. En caso de no existir observaciones, las tarifas notificadas pasan a ser registradas en la base de datos de esta entidad técnica de control. Además, **es importante señalar que, para este servicio no se encuentran establecidos TECHOS TARIFARIOS, por lo tanto, son los prestadores de Audio y Video por Suscripción, que realizan las notificaciones, modificaciones o dadas de baja, en función de su oferta comercial y las veces que consideren necesarias.** La notificación de tarifas se realiza a través del sistema SIETEL (Sistema de Información de

Estadísticas de Telecomunicaciones); donde los prestadores suben mensualmente la información relacionada con tarifas. Por lo expuesto, es importante indicar que, la ARCOTEL no da respuesta a ninguna solicitud de inscripción por parte de los prestadores del AVS. Conforme la disposición establecida en el Artículo 65 de la LOT, se realiza el control de las notificaciones de tarifas a la ARCOTEL; y, se consolida la información en un documento técnico.

- Con relación a las acciones de control que ejecuta la ARCOTEL para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los abonados/clientes/suscriptores, la autoridad de control indicó lo siguiente:

... considera las disposiciones establecidas en el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN. La Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción anexa al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN expedida con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 el 28 de marzo de 2016, define los parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio y los derechos al consumidor del servicio de audio y video por suscripción:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h) Porcentaje de Casos

≤ 24 90%

≤ 48 91% - 95%

≤ 72 96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s) Porcentaje de Casos

≤ 55 92%

> 55 8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de notificar a

sus suscriptores por cualquier medio ya la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas. Todos los prestadores del servicio deben entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

- Los planes del SAV, **no pueden ser modificados, y son de vigencia indeterminada**, ante lo cual el ente regulador ha precisado que los mismos pueden salir del mercado o de la oferta a los usuarios, **pero los usuarios que adquirieron dicho plan se mantiene de forma indeterminada o por la temporalidad pactada en el respectivo contrato.** (Énfasis añadido)

De lo referido por el órgano regulador sectorial, esta Dirección resalta que si bien no existen techos tarifarios en el servicio de audio y video por suscripción, ARCOTEL garantiza que los usuarios y consumidores que accedieron a un plan con una tarifa específica, conserven las condiciones mientras dure la relación contractual, así, el operador económico no podrá modificarla sin justificación, y por el contrario el ente de regulación y control vigila que dichas tarifas se mantengan en los mismos términos que fueron pactados inicialmente a lo largo de la duración del contrato.

En este punto, esta Intendencia considera que ARCOTEL si bien dejó claro que no existen techos tarifarios de estos servicios, dicha agencia realizaría el control de las tarifas que reportan los operadores económicos, que incluso vigilan que los usuarios que accedieron a un plan con una tarifa específica mantengan las condiciones ofertadas mientras dure la vigencia del contrato, en otras palabras, esta Autoridad identifica que los operadores del servicio de televisión por suscripción no podrá modificar sus tarifas sin justificación.

Para corroborar lo dicho por la agencia de telecomunicación, esta Intendencia solicitó que: “... sobre los controles de las notificaciones de tarifas”, remita las resoluciones relacionadas con aquellos casos en los que se han iniciado procesos administrativos sancionadores y sus decisiones correspondientes, al respecto, el ente regulador señaló³³:

Respuesta ARCOTEL: Con relación a los informes técnicos que fueron remitidos a los organismos desconcentrados para el análisis correspondiente **al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, se debe señalar que, no**

³³ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-1309-OF constante con ID. 202310536.

Llegaron al inicio del PAS, y se ejecutaron las siguientes acciones (...)

CNT EP	14/03/2019	IT-CCDS-CT-2019-0012 Verificar que la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , respete los derechos de los abonados-clientes-usuarios, de acuerdo a lo establecido en la LOT y el ordenamiento jurídico vigente en la prestación de Audio y Video por Suscripción.	Remitir a la Coordinación Zonal 2 que analice la procedencia de dar inicio o no del procedimiento administrativo sancionador a CNT EP.	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	03/04/2020	IT-CCDS-CT-2020-0033 Verificar que las tarifas notificadas "PAQUETE HOT PACK EMERGENTE" , en el mes de marzo 2020, por parte de la CNT EP cumplan con lo establecido en el art. 65 de la LOT.	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	03/04/2020	IT-CCDS-CT-2020-0034 Verificar que las tarifas notificadas "PROMOCIÓN PAQUETE TOTAL PLUS EMERGENTE" , en el mes de marzo 2020, por parte de la CNT EP cumplan con lo establecido en el art. 65 de la LOT.	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	03/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0035 Verificar que las tarifas notificadas "PROMOCIÓN PAQUETE FOX PREMIUM EMERGENTE" , en el mes de marzo 2020, por parte de la CNT EP cumplan con lo establecido en el art. 65 de la LOT.	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0052 Analizar la información de tarifas notificada del "PAQUETE HD" por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018.	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0053 Analizar la información de tarifas notificadas del "PLAN SUPER" por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0054 Analizar la información de tarifas notificadas del PLAN "MASIVO HD" por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0055 Analizar la información de tarifas notificadas del Plan "POPULAR" , por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0056 Analizar la información de tarifas notificadas del PLAN "PAQUETE SD" por CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP , mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento administrativo sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL, y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.

CNT EP	08/06/2020	IT-CCDS-CT-2020-0057 Analizar la información de tarifas notificadas del Plan "SUPER HD" por la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP., mediante oficio No. GNRI-GREG-03-1717-2018 de 21 de diciembre de 2018	Se remita a la Coordinación Zonal 2 para que analice la procedencia de dar inicio al procedimiento sancionador a la CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP	Este tema fue elevado al MINTEL., y fue revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT, resolviéndose dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas.
--------	------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

De lo reportado por ARCOTEL se identifica que se levantaron informes técnicos respecto de las tarifas notificadas por el operador CNT, de las cuales, fueron conforme señalan “*revisado conjuntamente con ARCOTEL y CNT resolviéndose **dejar sin efecto el incremento en las tarifas notificadas***”, es decir, se evitó por parte del órgano regulador que exista un posible incremento, anulando la posibilidad que exista modificación alguna, lo que fue, ratificado en la reunión de trabajo mantenida con ARCOTEL.

En otras palabras, el ente regulador señaló que el operador CNT, si bien fue observado conforme las tarifas notificadas al ARCOTEL, no ha sido sancionado por modificación de tarifas de manera arbitraria, lo que quiere decir que no existe evidencia alguna que en la práctica el operador haya modificado sus tarifas, por otro lado, las quejas analizadas, se tratarían de casos aislados de consumidores, donde su cambio de tarifa, en su mayoría, respondería a factores justificados.

Conforme lo indicó ARCOTEL, esta Intendencia observó que si bien se habrían levantado informes técnicos respecto de las tarifas de CNT, se dejó sin efecto el incremento que notificó dicho operador, evitando por parte de la agencia de control, la posibilidad de modificación alguna.

Por todo lo mencionado en el presente análisis, esta Autoridad coincide con la DNICPD, por cuanto no existe evidencia alguna que en la práctica el operador CNT EP haya modificado sus tarifas y por el contrario, cuando reportó su intención de incremento el órgano regulador negó dicho aumento, en consecuencia, se evidencia que las quejas de los consumidores analizadas en la etapa preliminar responderían a casos aislados en los que el valor cobrado correspondería a factores justificados.

En conclusión, respondiendo el PJ2, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT. EP, de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Modalidad de la suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de esta modalidad, el contrato del operador CNT EP, en su parte pertinente señala:

CLÁUSULA SEXTA.- Tarifa y forma de pago: El abonado o suscriptor, se compromete con la CNT EP a pagar las tarifas o valores mensuales por cada uno de los servicios contratados, conforme el valor determinado en los Anexos correspondientes.

El pago se realizará de la siguiente forma:

- Débito automático cuenta de ahorro o corriente, o tarjeta de crédito.*
- Pago en línea a través Instituciones y Auxiliares Financieros o de Pagos, autorizados y/o medios electrónicos.
- Pago directo en ventanillas del prestador del servicio.
- Cualquier otro medio de pago determinado y autorizado por la Junta de la Política y Regulación Monetaria y Financiera.

SI	NO

* El abonado o suscriptor acepta todas las condiciones detalladas en el Anexo denominado Autorización de débito que forma parte integrante de este contrato.

En caso de que el abonado o suscriptor desee cambiar su modalidad de pago a otra de las disponibles, deberá comunicarse a la CNT EP., a través de cualquier medio autorizado de atención, a efectos de realizar el cambio requerido.

La facturación por servicio contratado iniciará a partir de la fecha en que el abonado o suscriptor tenga activado el servicio contratado de conformidad con la cláusula tercera más los impuestos que por ley correspondan. De igual manera, se facturará únicamente hasta la fecha en la que se da por terminado el

contrato. Durante la suspensión del servicio (s), se facturará únicamente por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen de conformidad a la normativa vigente.

En el caso de que existan reajustes de la tarifa de los servicios contratados por el abonado o suscriptor, la CNT EP notificará con un plazo de 30 días de anticipación a la modificación por cualquier medio masivo, indicándole de manera clara las nuevas características, mejoras y tarifas a las condiciones que apliquen.

El abonado o suscriptor podrá solicitar el cambio de plan contratado. La aplicación de dicho plan regirá desde la activación del servicio bajo las condiciones del nuevo plan.

El abonado o suscriptor acepta recibir la factura electrónica al siguiente correo electrónico: (.....)

En caso de mora, el abonado o suscriptor, se compromete expresamente a cancelar el valor total adeudado más el interés por mora calculado con las tasas vigentes y establecidas para CNT EP, de acuerdo a la fecha en que debió efectuarse el pago, calculados desde el día siguiente de la fecha máxima de pago constante en la factura, hasta el día efectivo de pago del valor adeudado, así como también, los cargos de cobranza generados por la CNT EP conforme correspondan y aquellos que se justifiquen conforme a la normativa vigente.

Fuente: Oficio S/N y anexos, ingresados por el ingeniero Juan Antonio de la Sala Brown, en calidad de Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, el 28 de febrero de 2023, signado con el ID. 266101 Anexo 37170.

Del contenido de la cláusula expuesta *ut supra*, esta Intendencia observa que el operador CNT EP, establece: “en caso de que existan reajustes de las tarifas de los servicios contratados por el abonado o suscriptor”, es decir, el operador podría modificar sus tarifas durante la vigencia de su contrato.

Al evidenciar que la cláusula se encuentra dentro de un contrato de adhesión, que por su naturaleza es redactado de manera unilateral, esta Intendencia coincide con la Dirección respecto de que el análisis de la presente modalidad deberá realizarse bajo el tipo de práctica agresiva por influencia indebida, esto debido a que el operador mantiene una posición de poder al ser él quien establece las condiciones contractuales de este tipo de servicios.

En relación a los contratos de adhesión, la Dirección señaló en su Informe de Resultados, lo siguiente:

Esta Dirección tiene en cuenta que en aquellos casos en los que existe influencia indebida, resulta irrelevante si la suscripción de un contrato de adhesión contrario a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ha otorgado o no ventajas competitivas al operador económico, sino que interesa precisar si la decisión de suscripción de este instrumento por parte del consumidor, **ha estado viciada por influencia indebida**. Es decir, que si el operador económico ha aprovechado su condición de poder sobre el consumidor, a través de una asimetría de la información.

En ese orden, en relación al contrato de adhesión, Juan Antonio García Amado en su obra *Contratos con consumidores y cláusulas abusivas*, aborda la problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y su protección por el derecho del consumidor, según el autor:

Los contratos de adhesión son aquellos en los que el consumidor se limita a aceptar las condiciones previamente establecidas por el empresario, sin posibilidad de negociarlas. Estos contratos son comunes en la relación entre empresas y consumidores, y en ellos es donde se presentan las cláusulas abusivas.

Una cláusula es abusiva cuando contraviene la buena fe y el justo equilibrio entre las partes. Según el autor, las cláusulas abusivas pueden presentarse en diferentes formas, como por ejemplo: cláusulas que limitan la responsabilidad del empresario en exceso; cláusulas que establecen plazos muy breves para ejercer el derecho de desistimiento; cláusulas que imponen al consumidor cargas desproporcionadas o que lo colocan en una situación de desventaja en relación al empresario.

Asimismo, respecto de los contratos de adhesión, la Corte Constitucional del Ecuador³⁴ señaló lo siguiente:

El contrato de adhesión ha sido definido doctrinariamente como aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes, de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedan así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

(...)Los Contratos de adhesión han generado varios problemas jurídicos que han hecho seguir también algunas formas de soluciones: Por lo general se admite su validez, ya que cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, por lo que se entiende que el contrato de adhesión es una necesidad, aunque se tiene en cuenta la especial debilidad del consumidor, a quien se protege por otras vías (legal, jurisprudencia etc.) Entre las formas de protección están la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno derecho, y a través de la vigilancia de las instituciones públicas a la actuación de empresas.

En sentido similar la Corte Nacional de Justicia en sentencia dictada dentro del Juicio No. 09332-2017-00058 abordó el contenido de los contratos de adhesión en materia de seguros y señaló:

³⁴ Sentencia No. 003-11-SCN-CC de 26 de enero de 2011

El contrato de seguro nace jurídicamente con una mixtura de cláusulas de redacción previa, en poder de asegurador, **con base en formatos aprobados por la entidad que regula su actividad comercial**, sin descuidar la salvaguarda de sus intereses, sobre un giro de negocio que básicamente enfrenta “riesgos”, esta es su naturaleza y la cobertura de aquellos, ha de solventarse en atención al consentimiento que lo generó, a lo que expresa en ellos, y a todas las cosas que emanan de su índole; tal es la razón de existir compañías de aseguramiento. *“En los contratos en que se presta un servicio masivo, se ha generalizado la idea de que el consumidor se encuentra en una posición desventajosa porque solamente tiene la opción de aceptar o rechazar la oferta presentada, aun cuando algunas cláusulas establecidas sean abusivas”.* (Posada Torres, Camilo *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano” Revista de Derecho Privado No. 29-2015, p. 151.*). Debido a la masividad de los pactos de esta especie y por cuanto se vislumbra un sin número de cláusulas en las que a simple vista no se advierte perjuicio de los usuarios de esta especie de servicios, **el legislativo ha implementado mecanismos de protección como la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor** y el Código Orgánico Monetario y Financiero, **cuya normativa, implícita debe ser presentada en la resolución de estos casos en función de la seguridad jurídica práctica, normas que se endienten incorporadas, en resguardo de los derechos del asegurado ...** pues no hay ley que proteja el beneficio de una sola parte. (Énfasis añadido)

Para esta Dirección, los operadores económicos deben asegurarse de que los clientes comprendan los alcances jurídicos y económicos del contrato que van a suscribir, a fin de que, conforme se ha explicado, estos usuarios sean capaces de adoptar una decisión de contratación informada y responsable. Dado que éstas cláusulas son redactadas en forma unilateral por el proveedor de bienes y/o servicios, el ordenamiento jurídico ha previsto una serie de garantías para el usuario y consumidor, quien al no tener la capacidad de negociar su contenido, solo puede aceptar o rechazar el contenido íntegro del contrato. Estas garantías tendrían entonces el objeto de equilibrar en la mayor medida posible, la relación contractual de las partes.

En este sentido, esta Intendencia concuerda con la doctrina y reflexiones citadas por la DNICPD, por cuanto, evidentemente el hecho de no poder negociar el contenido de un contrato pondría en una posición privilegiada a quien lo redacta, y que se deberá tomar por parte de los proveedores los resguardos necesarios para que los usuarios puedan tomar una decisión de compra informada y correcta acorde a sus necesidades.

Ahora bien, conforme la línea de investigación trazada por esta Autoridad, la cláusula SEXTA contendría limitaciones o la renuncia de los derechos de los consumidores, es decir, presuntamente infringirían la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, específicamente el artículo 43 numeral 5, que establece:

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

(...)

5. Permitan **al proveedor la variación unilateral del precio** o de cualquier condición del contrato

En este sentido, dado de que la LODC considera como cláusula prohibida a aquella que permita

al proveedor la variación unilateral del precio, el mismo hecho recae sobre comprobar si existió modificación en las tarifas de manera unilateral de los servicios contratados de televisión por suscripción por parte de CNT EP.

Ante lo cual, conforme fue abordado en la sección anterior, se ha comprobado que el operador CNT EP no ha modificado sus tarifas de manera arbitraria, e incluso se ha demostrado dentro del expediente que el proveedor se encarga de que el consumidor conozca las condiciones del servicio adquirido, es decir, las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Además de lo referido por la ARCOTEL previo a la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, realiza una revisión de los contratos de adhesión presentados por los operadores económicos, lo cuales, deberán estar acorde a la parámetros establecidos en 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.

En conclusión, esta Intendencia evidencia que al no haber modificación arbitraria de tarifas por parte del operador CNT EP, la cláusula SEXTA, no pudo considerarse prohibida, por lo que, no existe incumplimiento al artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Finalmente, esta Intendencia en la resolución de inicio de investigación emitida en el presente expediente, también se refirió al artículo 4 de la LODC en los siguientes términos:

Al respecto el precitado artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor prevé que las cláusulas que permitan al proveedor una variación unilateral del precio o de cualquier condición del contrato son nulas de pleno derecho y no producirán efecto.

Sin embargo, es necesario investigar con mayor detalle si dichas cláusulas **estarían surtiendo efecto cada vez que existe un ajuste de tarifas, difícilmente conocido por el consumidor, perjudicando así los derechos de los usuarios a elegir con libertad los servicios a partir de información adecuada, veraz, clara y oportuna conforme lo establece el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor** (Énfasis añadido)

En este sentido, el artículo 4 numeral 4 de la LODC, establece:

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

(...)

4. Derecho a la **información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar** (Énfasis añadido)

Respecto de este punto, el Informe de Resultados señaló:

En la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula SEXTA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que se ha descartado la variación unilateral del precio, resulta inoficioso referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.

Razonamiento con el que coincide esta Autoridad, puesto que si se descartó la hipótesis de la variación de tarifas, no cabe ningún análisis adicional respecto de la supuesta vulneración del artículo 4 numeral 4 de la LODC.

En conclusión, en respuesta al PJ2, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores por parte de CNT EP, de conformidad con el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Operador CONECEL S.A.**
 - **Modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de la modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la Dirección señaló:

De los hechos por los que es investigado el operador CONECEL S.A., conforme los antecedentes referidos, esta Dirección considera pertinente citar las quejas remitidas por la Defensoría del Pueblo, en las cuales conforme el análisis realizado en el informe de investigación preliminar, se identificó 18 quejas relacionadas a débitos excesivos en el servicio de audio y video por suscripción (...)

De las quejas revisadas, se evidencia que el operador CONECEL S.A., por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores, los cuales, conforme sus quejas, habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa *“promocional o servicios gratuitos”*, o *“activando productos audiovisuales por un periodo de prueba gratuito, pero trasladando la responsabilidad al consumidor de solicitar la cancelación por escrito”* esto diferiría de las condiciones ofertadas inicialmente, significando un supuesto cobro adicional al momento de la facturación.

Lo indicado, en el caso de los consumidores que presentaron sus quejas, habría limitado su capacidad de decisión, al desconocer oportunamente el incremento de dichas tarifas o condiciones, en otras palabras, el operador podría haber influenciado indebidamente en su decisión de consumo.

En este sentido, al haber identificado elementos de influencia indebida, corresponde a esta Dirección verificar si existió la modificación de tarifas y condiciones, y de ser el caso, si esta se dio de manera arbitraria por parte del operador económico.

Conforme las quejas presentadas por los consumidores, esta Intendencia observa que dichos usuarios habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa *“promocional o servicios gratuitos”* o *“activando productos audiovisuales por un periodo de prueba gratuito, pero*

trasladando la responsabilidad al consumidor de solicitar la cancelación por escrito” en los servicios ofertados por CONECEL, lo que habría significado en la práctica y una vez terminado el periodo promocional, un valor adicional al momento de la facturación. Esto conllevaría, a determinar que el proveedor por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores de estos servicios.

Esto se compagina con lo referido por la DNICPD en su informe de resultados, en el que al analizar esta influencia indebida, partió de la verificación de la existencia de la modificación de tarifas, y en caso de haberse dado, la misma devenga de una decisión arbitraria por parte del proveedor.

En este sentido, esta Intendencia considera importante citar el razonamiento planteado por la DNICPD, respecto de la supuesta modificación de tarifas, conforme lo siguiente:

Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del CUESTIONARIO IX, ante lo cual el operador remitió su respuesta mediante Id 202305268, y señaló que:

Señor Intendente, en este punto, me permito indicar que CONECEL no realiza cambios de tarifas en las que se sobre entienda que *no tomar contacto con la operadora o presentar un reclamo, se den por aceptadas.*

Es preciso señalar que, en la práctica, para que se produzca un cambio de tarifa, en todos los casos media la aceptación del cliente por cualquier medio, sea este escrito, telefónico o electrónico. Los únicos casos en donde se realizan cambios en el plan contratado, es aquellos en donde por la misma tarifa, se mejoran las condiciones del servicio, en el caso de TV sería mayor cantidad de canales, justamente por el cambio dinámico de la oferta comercial de los servicios de telecomunicaciones, que ofertan más y mejores servicios por el mismo o menor valor y sobre el cual, conforme se desprende del segundo párrafo del numeral 6 del artículo 4 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, CONECEL, no requiere autorización y aceptación del cliente.

A su vez, me permito indicar que existen paquetes adicionales, que bajo solicitud del cliente, ya sea al momento de la contratación del servicio o bien en una transacción post venta, pueden ser activados como un adicional a su plan, lo cual puede causar un incremento en el valor mensual.

Con relación a la pregunta No 5 el operador económico indicó lo siguiente:

Señor Intendente, en este punto me permito indicar que CONECEL a través de diferentes medios, comercializa sus planes señalando sus características y condiciones entre ellas la tarifa o valor de estos, y, en los casos que corresponda, precisa también las condiciones de las promociones aplicables, especificando si la promoción implica algún tipo de descuento, el valor que el cliente debe cancelar luego del tiempo por el cual se aplicaría o mantendría dicho descuento.

Con base en lo expuesto, una vez que el cliente realiza la contratación del servicio incluya este o no una promoción, sus características y condiciones son informadas y aceptadas por el mismo, por lo que una vez que concluye el tiempo del beneficio otorgado por la promoción en el caso que esta implique un descuento en el valor a pagar, el cliente continuará con el servicio pagando la tarifa completa del plan lo cual también es informado en el momento de la contratación y que puede ser corroborado por el cliente en su Factura y Estado de Cuenta.

A manera de ejemplo me permito referirme a la promoción por la cual se otorga el 100% de descuento del valor proporcional generado por los días que faltan desde la instalación del servicio hasta la fecha de corte de facturación:

- Promoción:

PROPORCIONAL DIAS GRATIS DTH

Descripción de la promoción:

- Aplica en todos los planes de Televisión Satelital, otorga el 100% de descuento al valor del proporcional de la TB, es decir, desde la fecha de instalación del servicio hasta la fecha de corte.

Condiciones comerciales:

- No incluye servicios adicionales.
- Forma de pago débito automático en cuenta bancaria y/o tarjeta de crédito.
- El cliente deberá asumir los valores generados por los impuestos de ley (ICE e IVA).

Notificado Mediante Oficio:

DR-0090-2022

- Plan contratado por el cliente:



- Ride/Factura:

Cód. Producto	Cód. Servicio	Cant.	Descripción	IMP / IVA	No. autorización - Merc. - Múltiple	Detalle Adicional	Precio Unitario	Exención	Presio Total
90009991		1	PLAN EXTRA TV SATELITAL	IMP0			1.48	0.00	9.00
90009991		1	PLAN EXTRA TV SATELITAL	IMP0			13.00	0.00	13.00

Información Adicional para Notificaciones de Borramiento Crediticio Empresa: JY OLIMPO Y FIDUCIAL S/A Teléfono: 0000000000 Correo Electrónico: jy.olimpo@gmail.com Fecha efectiva de pago: 23/01/2022		SUBTOTAL 12 % SUBTOTAL 6 % SUBTOTAL No objeto IVA SUBTOTAL SIN IMPORTE SUBTOTAL Suma de IVA DESCUENTO IIC IVA 12 % VALOR TOTAL	
Forma de Pago: CIB INTENDADOR DEL SISTEMA FINANCIERO	Total: 0004	Pago: 0	Tiempo: 00

Para atención de consultas contactarse con nosotros al 1011. Para atención de consultas 800 resáltelos por el proveedor. Ingrese al link: <http://tr.mercosur.com.uy/indicadores/claro>, o comuníquenos sobre el sistema telefónico 0000 800 3007.

00 Corresponde a valores proporcionales

- Estado de Cuenta:

fecha de emisión	12 de Septiembre del 2022	
forma de pago actual	Efectivo	
cuenta electrónica	di.lacynotag@gmail.com	
Cédula de Identidad	175866902	
Cuenta	8532649890	

ESTADO DE CUENTA - SEPTIEMBRE 2022		
 Hogar	Saldo mes anterior	\$-
	Pagos recibidos	\$-
	Mes actual	\$16.04
	TOTAL A PAGAR	\$16.04

RESUMEN DEL MES ACTUAL	
SERVICIO - 1000084019	\$16.04
Servicio Televisión Fecha de Contratación: 02/Septiembre/2022	\$16.84
TOTAL MES ACTUAL	VALOR A PAGAR \$16.04

DETALLE DE SERVICIO						
SERVICIO TELEVISION - 1000084019	PERIODO FACTURACIÓN	PRECIO	DESCUENTOS	ICE	IVA	TOTAL
PLAN EXTRA TV SATELITAL (*)	01/Sep a 10/Sep	\$3.484	\$-3.484	\$0.523	\$0.363	\$0.5185
PLAN EXTRA TV SATELITAL	11/Sep a 10/Oct	\$12.000	\$-	\$1.800	\$1.416	\$15.456
TOTAL SERVICIO DE TELEVISION - 1000084019		\$15.48	\$-3.48	\$2.32	\$1.73	\$16.04

(*)Corresponde a valores proporcionales

Promoción que, además en cumplimiento de Ley Orgánica de Telecomunicaciones se encuentra notificada a la ARCOTEL mediante oficio DR-0090-2022 y publicada en nuestra página web, link: <https://www.claro.com.ec/portal/ec/legal-regulatorio/pdf/1643313525365-Archivo.pdf>

En línea de lo indicado, conforme se desprende de las imágenes de factura y estado de cuenta, al cliente se le factura un valor de \$3.48 en PRECIO, correspondiente al valor proporcional objeto de esta promoción; y, su descuento de \$3.48 en DESCUENTOS, que cumple con la promoción previamente indicada, por la que se otorga el 100% de descuento al valor del proporcional de la Tarifa Básica (\$15.46 incluidos impuestos), es decir, desde la fecha de instalación del servicio hasta la fecha de corte, y cuyas condiciones además constan publicadas en nuestra página web.

Por lo expuesto, me permito indicar que la información relacionada con las condiciones de una promoción es brindada de manera oportuna a nuestros clientes, por lo que no existe una notificación posterior que anuncie la terminación de la misma.

Esto quiere decir que, el consumidor conocería de las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Por otro lado, a fin de identificar en la práctica los hechos puestos en conocimiento por los consumidores que presentaron sus quejas ante la Defensoría del Pueblo, la Intendencia solicitó a los operadores económicos las facturas de los usuarios, identificando, a modo de ejemplo, lo siguiente:

Facturas, periodo de consumo 2019 - 2020

Razón Social / Nombres y Apellidos: [REDACTED]	RUC/CI: [REDACTED]
Forma de Pago: EFECTIVO	Fecha de Corte: 25/07/2019
Cuenta Claro: [REDACTED]	Fecha Emisión: 01/07/2019
Celular: [REDACTED]	Guía Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripción	Duración (mm:ss)	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
1095		1.00	Claro Video				3.50	3.50	0.00
0846		1.00	STB Adicional HD				6.00	0.00	6.00
2050		1.00	Suscripción Claro Video				5.70	5.70	0.00
2389		1.00	Mi Claro 15 Megas				20.54	4.19	16.35
3271		1.00	PLAN SUPER HD				23.29	4.75	18.54

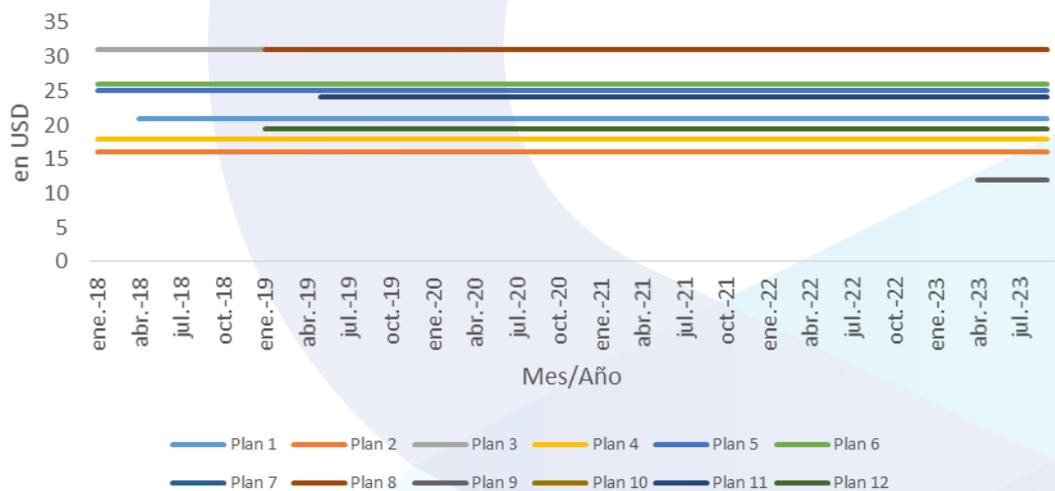
Razón Social / Nombres y Apellidos: [REDACTED]	RUC/CI: [REDACTED]
Forma de Pago: EFECTIVO	Fecha de Corte: 25/12/2020
Cuenta Claro: [REDACTED]	Fecha Emisión: 01/12/2020
Celular: [REDACTED]	Guía Remisión:

Cod. Principal	Cod. Auxiliar	Cant	Descripción	Duración (mm:ss)	Detalle Adicional	Detalle Adicional	Precio Unitario	Descuento	Precio Total
1095		1.00	Claro Video				3.50	3.50	0.00
0846		1.00	STB Adicional HD				6.00	0.00	6.00
2050		1.00	Suscripción Claro Video				5.70	5.70	0.00
2389		1.00	Mi Claro 15 Megas				20.54	4.19	16.35
3271		1.00	PLAN SUPER HD				23.29	4.75	18.54

En relación a lo señalado, de las facturas remitidas por el operador, esta Dirección evidencia que no hay un incremento en las tarifas del plan contratado, y que únicamente en los casos donde existe variación, se ha verificado que sería justificado por un cambio de las condiciones, es decir, un incremento o disminución de canales, cambio de plan, adición de servicios adicionales (controles, modem), entre otros.

En complemento con lo mencionado, esta Dirección conforme la información remitida por ARCOTEL, revisó la tendencia de los precios de los planes de los SAVS ofertados en el periodo 2018-2023 por el operador investigado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico (...) Precios unitarios de los planes ofertados por CONECEL, periodo 2018-2023*



Fuente: ARCOTEL, 2023.
Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta septiembre de 2023.

De acuerdo con la información constante en el SIETEL de la ARCOTEL, se observa que los precios de los planes ofertados por CONECEL no han variado, pues la tendencia de estos se ha mantenido a lo largo del periodo establecido.

Al respecto, conforme las piezas procesales que obran del expediente, esta Intendencia considera que el consumidor conocería de las condiciones del servicio, incluido la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicional y tarifas después de terminado el periodo de prueba o gratuito.

Así también, de la revisión de las facturas solicitadas por esta Autoridad, a modo de ejemplo del año 2019 y 2020, se evidencia que en la totalidad de usuarios, el “PLAN SUPER HD” se ha facturado el mismo valor USD. 18.54 a lo largo del periodo referido.

Además, de la facturación esta Intendencia también notó que el valor del paquete contratado se mantiene constante y que por el contrario, existen diferentes servicios adicionales que el consumidor ha contratado como por ejemplo: Claro Video, STB Adicional, Mi Claro 15 Megas, entre otros, en los que su cobro estaría justificado por el cambio de condiciones del servicio o la inclusión de servicios adicionales.

En adición, conforme la información remitida por ARCOTEL, esta Intendencia ha evidenciado que los planes de SAV ofertados durante el periodo 2018-2023, registrados por CONECEL en el sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones, no han variado, mantenido su tendencia a lo largo del periodo analizado.

Ahora bien, con el fin de considerar el pronunciamiento técnico del órgano de control del sector, esta Intendencia solicitó una reunión de trabajo con la ARCOTEL. La cual fue referida por la DNICPD en los siguientes términos:

... esta Dirección considera importante referirse a la reunión de trabajo realizada con ARCOTEL, el 20 de diciembre de 2023, en la cual, la Autoridad de telecomunicaciones señaló:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 65.- Notificación y vigencia., dispone lo siguiente: *“Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.”* Por consiguiente, los permisionarios del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) no realizan *“solicitud de inscripciones”*; sino que, tienen **la obligación de notificar a la ARCOTEL, la creación, modificación, extinción y dada de baja de tarifas-planes-promociones**, los mismos que son realizados, en función de la oferta comercial de cada empresa de AVS.

La ARCOTEL toma conocimiento de la notificación tarifaria; y, se reserva el derecho de aceptar o aprobar dicha tarifa. En caso de no existir observaciones, las tarifas notificadas pasan a ser registradas en la base de datos de esta entidad técnica de control. Además, **es**

importante señalar que, para este servicio no se encuentran establecidos TECHOS TARIFARIOS, por lo tanto, son los prestadores de Audio y Video por Suscripción, que realizan las notificaciones, modificaciones o dadas de baja, en función de su oferta comercial y las veces que consideren necesarias. La notificación de tarifas se realiza a través del sistema SIETEL (Sistema de Información de Estadísticas de Telecomunicaciones); donde los prestadores suben mensualmente la información relacionada con tarifas. Por lo expuesto, es importante indicar que, la ARCOTEL no da respuesta a ninguna solicitud de inscripción por parte de los prestadores del AVS. Conforme la disposición establecida en el Artículo 65 de la LOT, se realiza el control de las notificaciones de tarifas a la ARCOTEL; y, se consolida la información en un documento técnico.

- Con relación a las acciones de control que ejecuta la ARCOTEL para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los abonados/clientes/suscriptores, la autoridad de control indicó lo siguiente:

... considera las disposiciones establecidas en el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN. La Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción anexa al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN expedida con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 el 28 de marzo de 2016, define los parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio y los derechos al consumidor del servicio de audio y video por suscripción:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h) Porcentaje de Casos

≤ 24 90%

≤ 48 91% - 95%

≤ 72 96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s) Porcentaje de Casos

≤ 55 92%

> 55 8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio ya la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas. Todos los prestadores del servicio deben entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

- Los planes del SAV, **no pueden ser modificados, y son de vigencia indeterminada**, ante lo cual el ente regulador ha precisado que los mismos pueden salir del mercado o de la oferta a los usuarios, **pero los usuarios que adquirieron dicho plan se mantiene de forma indeterminada o por la temporalidad pactada en el respectivo contrato. (Énfasis añadido)**

De lo referido por el órgano regulador sectorial, esta Dirección resalta que si bien no existen techos tarifarios en el servicio de audio y video por suscripción, ARCOTEL garantiza que los usuarios y consumidores que accedieron a un plan con una tarifa específica, conserven las condiciones comerciales mientras dure la relación contractual, así, el operador económico no podrá modificarla sin justificación, y por el contrario el ente de regulación y control vigila que dichas tarifas se mantengan en los mismos términos que fueron pactados inicialmente a lo largo de la duración del contrato.

En este punto, la Intendencia considera que ARCOTEL si bien dejó claro que no existen techos tarifarios de estos servicios, dicha agencia realizaría el control de las tarifas que reportan los operadores económicos, que incluso vigilan que los usuarios que accedieron a un plan con una tarifa específica mantengan las condiciones ofertadas mientras dure la vigencia del contrato, en otras palabras, esta Autoridad identifica que los operadores del servicio de televisión por suscripción no pueden modificar sus tarifas sin justificación.

Para corroborar lo dicho por la agencia competente de telecomunicación, esta Intendencia solicitó que: "... sobre los controles de las notificaciones de tarifas", remita las resoluciones relacionadas con aquellos casos donde se ha iniciado procesos administrativos sancionadores y

sus decisiones correspondientes, al respecto, el ente regulador, señaló³⁵:

Respuesta ARCOTEL: Con relación a los informes técnicos que fueron remitidos a los organismos desconcentrados para el análisis correspondiente **al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, se debe señalar que, no llegaron al inicio del PAS, (...)**

Conforme lo indicó ARCOTEL, esta Intendencia observó que no existen procedimientos sancionatorios por modificación de tarifas en contra del operador CONECEL.

Por todo lo mencionado en el presente análisis, esta Autoridad coincide con la Dirección, por cuanto no existe evidencia alguna que en la práctica el operador CONECEL haya modificado sus tarifas, en consecuencia, se evidencia que las quejas de los consumidores analizadas en la etapa preliminar responderían a casos aislados donde el valor cobrado correspondería a factores justificados.

En conclusión, respondiendo el PJ3, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan configurar el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de CONECEL de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Modalidad de la suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores, conforme el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de esta modalidad, esta Intendencia procede a referir la parte pertinente del contrato del operador CONECEL:

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA: CAMBIOS DEL CONTRATO

CONECEL podrá modificar unilateralmente las condiciones contratadas por EL ABONADO/SUSCRIPTOR, siempre que: i) mejoren dichas condiciones y no generen un costo adicional; o ii) cuando en razón del tiempo sea necesario efectuar algún ajuste o modificación a las condiciones contratadas.

CONECEL podrá activar servicios adicionales, suplementarios y promocionales, a título gratuito, sin perjuicio de que EL ABONADO/SUSCRIPTOR pueda solicitar por escrito el cese de los mismos. Tratándose de productos o servicios que se otorguen a título gratuito CONECEL podrá activar a manera de prueba el servicio o producto. Anunciándole al cliente la vigencia del tiempo de prueba.

Dicha cláusula se encuentra atada al anexo específico de audio y video por suscripción del contrato de adhesión el mismo que se produce a continuación:

³⁵ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-1309-OF constante con ID. 202310536.

CONECEL podrá eliminar, aumentar, modificar o sustituir una o varias de las señales de televisión que formen parte del bloque de programación que se contrate, en razón de los cambios que realizaren los programadores de contenido nacional e internacional o por razones comerciales. Dichos cambios podrán ser notificados oportunamente a EL ABONADO/SUSCRIPTOR, a través de la página Web de CONECEL u otros medios. CONECEL no garantiza la permanencia de una señal específica en el bloque de programación contratada. El ABONADO/SUSCRIPTOR es el único responsable de la selección de la programación y del acceso a los contenidos que se transmiten en el inmueble a través del sistema de CONECEL, por lo que de ser necesario adoptará todas las acciones conducentes para que los menores de edad no tengan acceso a contenido no apto para ellos.

Fuente: Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA2023-0025-OF ID.262408 Anexo37059.

Del contenido de la cláusula *ut supra*, esta Intendencia observa que el operador CONECEL, estipula: “*podrá activar servicios adicionales, suplementarios y promocionales, a título gratuito...*” “*podrá eliminar, aumentar, modificar o sustituir una o varias de las señales de televisión que formen parte del bloque de programación que se contrate*”, en otras palabras, el operador podría modificar sus tarifas durante la vigencia de su contrato.

Al evidenciar que la cláusula se encuentra dentro de un contrato de adhesión, que por su naturaleza es redactado de manera unilateral, esta Intendencia coincide con la DNICPD, que el análisis de la presente modalidad deberá realizarse bajo el tipo de práctica agresiva por influencia indebida, esto debido, a que el operador mantiene una posición de poder al ser el que establece las condiciones contractuales de este tipo de servicios.

En relación a los contratos de adhesión, el Informe de Resultados destaca lo siguiente:

Esta Dirección tiene en cuenta que en aquellos casos en los que existe influencia indebida, resulta irrelevante si la suscripción de un contrato de adhesión contrario a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor ha otorgado o no ventajas competitivas al operador económico, sino que interesa precisar si la decisión de suscripción de este instrumento por parte del consumidor, **ha estado viciada por influencia indebida**. Es decir, que si el operador económico ha aprovechado su condición de poder sobre el consumidor, a través de una asimetría de la información.

En ese orden, en relación al contrato de adhesión, Juan Antonio García Amado en su obra *Contratos con consumidores y cláusulas abusivas*, aborda la problemática de las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión y su protección por el derecho del consumidor, según el autor:

Los contratos de adhesión son aquellos en los que el consumidor se limita a aceptar las condiciones previamente establecidas por el empresario, sin posibilidad de negociarlas. Estos contratos son comunes en la relación entre empresas y consumidores, y en ellos es donde se presentan las cláusulas abusivas.

Una cláusula es abusiva cuando contraviene la buena fe y el justo equilibrio entre las partes. Según el autor, las cláusulas abusivas pueden presentarse en diferentes formas, como por ejemplo: cláusulas que limitan la responsabilidad del empresario en exceso; cláusulas que establecen plazos muy breves para ejercer el derecho de desistimiento; cláusulas que imponen al consumidor cargas desproporcionadas o que lo colocan en una situación de desventaja en relación al empresario.

Asimismo, respecto de los contratos de adhesión, la Corte Constitucional del Ecuador³⁶ señaló lo siguiente:

El contrato de adhesión ha sido definido doctrinariamente como aquel en que las cláusulas son dispuestas por uno de los futuros contratantes, de manera que el otro no puede modificarlas ni puede hacer otra cosa que aceptarlas o rechazarlas, de tal suerte que este último no presta colaboración alguna a la formación del contenido contractual, quedan así sustituida la ordinaria determinación bilateral del contenido del vínculo por un simple acto de aceptación o adhesión al esquema predeterminado unilateralmente.

(...)Los Contratos de adhesión han generado varios problemas jurídicos que han hecho seguir también algunas formas de soluciones: Por lo general se admite su validez, ya que cualquier otra opción provocaría la paralización del mercado, por lo que se entiende que el contrato de adhesión es una necesidad, aunque se tiene en cuenta la especial debilidad del consumidor, a quien se protege por otras vías (legal, jurisprudencia etc.) Entre las formas de protección están la prohibición de las cláusulas abusivas, que son nulas de pleno derecho, y a través de la vigilancia de las instituciones públicas a la actuación de empresas.

En sentido similar la Corte Nacional de Justicia en sentencia dictada dentro del Juicio No. 09332-2017-00058 abordó el contenido de los contratos de adhesión en materia de seguros y señaló:

El contrato de seguro nace jurídicamente con una mixtura de cláusulas de redacción previa, en poder de asegurador, **con base en formatos aprobados por la entidad que regula su actividad comercial**, sin descuidar la salvaguarda de sus intereses, sobre un giro de negocio que básicamente enfrenta “riesgos”, esta es su naturaleza y la cobertura de aquellos, ha de solventarse en atención al consentimiento que lo generó, a lo que expresa en ellos, y a todas las cosas que emanan de su índole; tal es la razón de existir compañías de aseguramiento. *“En los contratos en que se presta un servicio masivo, se ha generalizado la idea de que el consumidor se encuentra en una posición desventajosa porque solamente tiene la opción de aceptar o rechazar la oferta presentada, aun cuando algunas cláusulas establecidas sean abusivas”.* (Posada Torres, Camilo *“Las cláusulas abusivas en los contratos de adhesión en el derecho colombiano” Revista de Derecho Privado No. 29-2015, p. 151.*). Debido a la masividad de los pactos de esta especie y por cuanto se vislumbra un sin número de cláusulas en las que a simple vista no se advierte perjuicio de los usuarios de esta especie de servicios, **el legislativo ha implementado mecanismos de protección como la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor** y el Código Orgánico Monetario y Financiero, **cuya normativa, implícita debe ser presentada en la resolución de estos casos en función de la seguridad jurídica práctica, normas que se endienten incorporadas, en resguardo de los derechos del asegurado ...** pues no hay ley que proteja el beneficio de una sola parte. (Énfasis añadido)

Para esta Dirección, los operadores económicos deben asegurarse de que los clientes comprendan los alcances jurídicos y económicos del contrato que van a suscribir, a fin de que, conforme se ha explicado, estos usuarios sean capaces de adoptar una decisión de contratación informada y responsable. Dado que éstas cláusulas son redactadas en forma

³⁶ Sentencia No. 003-11-SCN-CC de 26 de enero de 2011

unilateral por el proveedor de bienes y/o servicios, el ordenamiento jurídico ha previsto una serie de garantías para el usuario y consumidor, quien al no tener la capacidad de negociar su contenido, solo puede aceptar o rechazar el contenido íntegro del contrato. Estas garantías tendrían entonces el objeto de equilibrar en la mayor medida posible, la relación contractual de las partes.

En este sentido, esta Intendencia concuerda con la doctrina y reflexiones citadas por la DNICPD, por cuanto, evidentemente el hecho de no poder negociar el contenido de un contrato pondría en una posición privilegiada a quien lo redacta, y que se deberá tomar por parte de los proveedores los resguardos necesarios para que los usuarios realicen una decisión de compra informada y correcta acorde a sus necesidades.

Ahora bien, conforme la línea de investigación trazada por esta Autoridad, la cláusula DECIMA QUINTA CAMBIOS DEL CONTRATO contendría limitaciones o la renuncia de los derechos de los consumidores, es decir, presuntamente infringirían la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, específicamente el artículo 43 numeral 5, que establece:

Art. 43.- Cláusulas Prohibidas.- Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que:

(...)

5. Permitan **al proveedor la variación unilateral del precio** o de cualquier condición del contrato

En este sentido, dado de que la LODC considera como cláusula prohibida aquellas que establezcan la variación unilateral del precio, el mismo hecho recae sobre comprobar si existió modificación en las tarifas de manera unilateral de los servicios contratados de televisión por suscripción por parte de CONECEL.

Ante lo cual, conforme fue abordado en la sección anterior, se ha comprobado que el operador CONECEL no ha modificado sus tarifas de manera arbitraria, e incluso se ha verificado dentro del expediente que el proveedor se encarga de que el consumidor conozca el valor mensual que deberá asumir el cliente, una vez se termine el periodo promocional de sus servicios.

Además, de lo referido por el órgano regulador ARCOTEL previo a la inscripción en el Registro Público de Telecomunicaciones, realiza una revisión de los contratos de adhesión presentados por los operadores económicos, lo cuales, deberán estar acorde a la parámetros establecidos en 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.

En conclusión, esta Intendencia evidencia que al no haber modificación arbitraria de tarifas por parte del operador CONECEL, la cláusula DECIMA QUINTA CAMBIOS DEL CONTRATO, no puede hacerse efectiva, por lo que, no existen elementos que permitan identificar el incumplimiento del artículo 43 numeral 5 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.

Finalmente, esta Intendencia en la resolución de inicio de investigación emitida en el presente expediente, también se refirió al artículo 4 de la LODC en los siguientes términos:

Si bien este comportamiento estaría previsto en la normativa técnica de ARCOTEL, el contrato de adhesión no identifica el medio idóneo para informarle al consumidor el ajuste de tarifas de manera objetiva, y mucho menos la activación y vigencia de la “prueba gratuita”, menos aún que esta deba ser cancelada expresa y oportunamente a efectos de que **no genere ningún recargo adicional, lo referido en sumo implicaría la modificación unilateral de las condiciones del contrato, perjudicando así los derechos de los usuarios a elegir con libertad los servicios a partir de información adecuada, veraz, clara y oportuna conforme lo establece el artículo 4 de la Ley Orgánica de Defensa al Consumidor.** (Énfasis añadido)

En este sentido, el artículo 4 numeral 4 de la LODC, establece:

Art. 4.- Derechos del Consumidor.- Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes:

(...)

4. Derecho a la **información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar** (Énfasis añadido)

Respecto de este punto, la el Informe de Resultados señaló:

En la resolución de inicio de investigación, se tomó en cuenta si la cláusula DÉCIMO QUINTA hubiera surtido efecto cada vez que existiría un ajuste de tarifas, esto podría contravenir el derecho a un consumidor de contar con información adecuada, veraz, clara y oportuna, conforme establece el artículo 4 de la LODC, no obstante, dado de que se ha descartado la variación unilateral del precio, resulta inoficioso referirse a los parámetros de oportunidad, veracidad y claridad previstos en la referida norma. En consecuencia, no puede existir una vulneración del artículo 4 de la LODC.

Razonamiento con el que coincide esta Autoridad, puesto que al descartar la hipótesis de la variación de tarifas, no cabe ningún análisis adicional respecto de la supuesta vulneración del artículo 4 numeral 4 de la LODC.

En conclusión, en atención al PJ3, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan configurar el cometimiento de suscripción de contratos de adhesión que perjudiquen los derechos de los usuarios y consumidores por parte de CONECEL, de conformidad con el numeral 10 letra e) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Operador TEVECABLE S.A.**
 - **Modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de la modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la Dirección resaltó:

QUINTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO. - El precio que cancelará el USUARIO por los servicios será el vigente a la fecha de facturación más impuestos, hasta la fecha de vencimiento indicada en la factura. Las formas de pago serán: débito bancario automático en cuentas bancarias de o mediante tarjeta de crédito cualquier Institución Financiera; en casos especiales mediante el pago directo al PROVEEDOR. En caso de mora, el USUARIO cancelará el valor total adeudado más el máximo interés por mora calculado con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central a la fecha en que se haya producido el no pago. De mantenerse el incumplimiento, el PROVEEDOR, podrá suspender temporal o definitivamente los servicios, sin perjuicio de recuperar los valores adeudados, como por equipos o bienes entregados al USUARIO. De ser recurrente el retraso del pago de los servicios por medio de débito bancario o mediante tarjeta de crédito, durante tres meses consecutivos, el USUARIO autoriza cambiar el método, por pago directo al PROVEEDOR.

De existir variación en la tarifa de los servicios contratados y no sea aceptada por el USUARIO, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

Fuente: Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA2023-0025-OF ID.262408 Anexo37059.

De la revisión de la cláusula quinta se evidencia que el operador TEVECABLE S.A., tendría la facultad de modificar las tarifas en cualquier momento dentro del periodo de vigencia del contrato, siempre y cuando se cumplan con las condiciones establecidas en la misma.

Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del CUESTIONARIO IX, ante lo cual el operador remitió su respuesta mediante Id 202304969, y señaló lo siguiente:

4. Detallar los medios a través de los que dio a conocer a los consumidores del SAVS, los cambios en las tarifas durante el período 2019-hasta la actualidad; adicional indicar el tiempo establecido para dar por aceptado los respectivos cambios de tarifas. Contestar en el siguiente formato:

AÑO/MES	NOMBRE DEL PLAN	TARIFA ANTERIOR	TARIFA NUEVA	MEDIO POR EL QUE SE INFORMO	PERIODO PARA DAR POR ACEPTADO EL CAMBIO DE TARIFA
2019	Plan Familiar HD			Correo electrónico	30 días
2019	Plan Premium HD			Correo electrónico	30 días

Con relación a la pregunta No 5, el operador económico indicó lo siguiente:

5. Detallar los medios a través de los que dio a conocer a los consumidores del SAV, que adquirieron el servicio en una promoción, los cambios en las tarifas durante el período 2019-hasta la actualidad; adicional indicar el tiempo establecido para dar por aceptado los respectivos cambios de tarifas. Contestar en el siguiente formato:

AÑO/MES	NOMBRE DEL PLAN	TARIFA CON PROMOCIÓN	TARIFA SIN PROMOCIÓN	MEDIO POR EL QUE SE INFORMO	PERIODO PARA DAR POR ACEPTADO EL CAMBIO DE TARIFA
2019	Básico			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Básico Plus HD			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Premium			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Premium Gold			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Super Premium			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2020 - 2023	Básico			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Básico Plus HD			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Premium			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Premium Gold			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Super Premium			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato

Esto quiere decir, que el consumidor conocería, a través de correo electrónico o en la firma del contrato de las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Por otro lado, a fin de identificar en la práctica los hechos puestos en conocimiento por los consumidores que presentaron sus quejas ante la Defensoría del Pueblo, la Intendencia solicitó a los operadores económicos las facturas de los usuarios, no obstante, el operador indicó que el sistema que maneja requiere de información adicional para genera una copia de la facturación.

Sin embargo, a fin de corroborar las tarifas de los planes ofertados, esta Dirección conforme la información remitida por ARCOTEL, revisó la tendencia de los precios de los planes de los SAVS ofertados en el periodo 2018-2023 por el operador investigado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico (...) Precios unitarios de los planes ofertados por GRUPO TEVECABLE, periodo 2018-2023*



Fuente: ARCOTEL, 2023.

Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta septiembre de 2023.

De acuerdo con la información constante en el SIETEL de la ARCOTEL, se observa que los precios de los planes ofertados por GRUPO TEVECABLE, mantuvieron una tendencia constante, a excepción de los planes 3 y 6, los cuales, tuvieron un ajuste a partir del año 2020, debiendo haber justificado ante ARCOTEL su incremento debido a modificaciones o mejoras de dichos planes.

Al respecto, conforme la información que consta del expediente, esta Intendencia considera que el consumidor conocería, a través de correo electrónico o en la firma del contrato, respecto de las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

En adición, conforme la información remitida por ARCOTEL, esta Intendencia ha evidenciado que los planes de SAV ofertados durante el periodo 2018-2023, registrados por TEVECABLE en el sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones, mantuvieron una tendencia constante, a excepción de los planes 3 y 6, los cuales, tuvieron un ajuste a partir del año 2020, debiendo haber justificado ante ARCOTEL su incremento en razón a modificaciones o mejoras de dichos planes.

Ahora bien, con el fin de considerar el pronunciamiento del órgano de control del sector, esta Intendencia solicitó una reunión de trabajo con ARCOTEL, a la cual, la Dirección se refirió de la siguiente forma:

... esta Dirección considera importante referirse a la reunión de trabajo realizada con ARCOTEL, el 20 de diciembre de 2023, en la cual, la Autoridad de telecomunicaciones señaló:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 65.- Notificación y vigencia., dispone lo siguiente: *“Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.”* Por consiguiente, los permisionarios del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) no realizan *“solicitud de inscripciones”*; sino que, tienen **la obligación de notificar a la ARCOTEL, la creación, modificación, extinción y dada de baja de tarifas-planes-promociones**, los mismos que son realizados, en función de la oferta comercial de cada empresa de AVS.

La ARCOTEL toma conocimiento de la notificación tarifaria; y, se reserva el derecho de aceptar o aprobar dicha tarifa. En caso de no existir observaciones, las tarifas notificadas pasan a ser registradas en la base de datos de esta entidad técnica de control. Además, **es importante señalar que, para este servicio no se encuentran establecidos TECHOS TARIFARIOS, por lo tanto, son los prestadores de Audio y Video por Suscripción, que realizan las notificaciones, modificaciones o dadas de baja, en función de su oferta comercial y las veces que consideren necesarias.** La notificación de tarifas se realiza a través del sistema SIETEL (Sistema de Información de Estadísticas de Telecomunicaciones); donde los prestadores suben mensualmente la información relacionada con tarifas. Por lo expuesto, es importante indicar que, la ARCOTEL no da respuesta a ninguna solicitud de inscripción por parte de los prestadores del AVS. Conforme la disposición establecida en el Artículo 65 de la LOT, se realiza el control de las notificaciones de tarifas a la ARCOTEL; y, se consolida la información en un documento técnico.

- Con relación a las acciones de control que ejecuta la ARCOTEL para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los abonados/clientes/suscriptores, la autoridad de control indicó lo siguiente:

... considera las disposiciones establecidas en el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN. La Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción anexa al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN expedida con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 el 28 de marzo de 2016, define los parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio y los derechos al consumidor del servicio de audio y video por suscripción:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o

persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h) Porcentaje de Casos

≤ 24 90%

≤ 48 91% - 95%

≤ 72 96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s) Porcentaje de Casos

≤ 55 92%

> 55 8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de notificar a sus suscriptores por cualquier medio ya la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas. Todos los prestadores del servicio deben entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

- Los planes del SAV, **no pueden ser modificados, y son de vigencia indeterminada**, ante lo cual el ente regulador ha precisado que los mismos pueden salir del mercado o de la

oferta a los usuarios, **pero los usuarios que adquirieron dicho plan se mantiene de forma indeterminada o por la temporalidad pactada en el respectivo contrato. (Énfasis añadido)**

De lo referido por el órgano regulador sectorial, esta Dirección resalta que si bien no existen techos tarifarios en el servicio de audio y video por suscripción, ARCOTEL garantiza que los usuarios y consumidores que accedieron a un plan con una tarifa específica, conserven las condiciones comerciales mientras dure la relación contractual, así, el operador económico no podrá modificarla sin justificación, y por el contrario el ente de regulación y control vigila que dichas tarifas se mantengan en los mismos términos que fueron pactados inicialmente a lo largo de la duración del contrato.

En este punto, esta Intendencia considera que ARCOTEL si bien dejó claro que no existen techos tarifarios de estos servicios, dicha agencia realizaría el control de las tarifas que reportan los operadores económicos, que incluso vigilan que los usuarios que accedieron a un plan con una tarifa específica mantengan las condiciones ofertadas mientras dure la vigencia del contrato, en otras palabras, esta Autoridad identifica que los operadores del servicio de televisión por suscripción no pueden modificar sus tarifas sin justificación.

Para corroborar lo dicho por la agencia competente de telecomunicación, esta Intendencia solicitó que: "... sobre los controles de las notificaciones de tarifas", remita las resoluciones relacionadas con aquellos casos en los que se han iniciado procesos administrativos sancionadores y sus decisiones correspondientes, al respecto, el ente de control señaló³⁷:

Respuesta ARCOTEL: Con relación a los informes técnicos que fueron remitidos a los organismos desconcentrados para el análisis correspondiente **al inicio de los procedimientos administrativos sancionadores, se debe señalar que, no llegaron al inicio del PAS, (...)**

Conforme lo indicó ARCOTEL, esta Intendencia pudo constatar que no existen procedimientos sancionatorios por modificación de tarifas en contra del operador TEVECABLE.

Por todo lo mencionado en el presente análisis, esta Autoridad coincide con la DNICPD, por cuanto no existe evidencia alguna que en la práctica el operador TEVECABLE haya modificado sus tarifas, en consecuencia, se evidencia que las quejas de los consumidores analizadas en la etapa preliminar responderían a casos aislados donde el valor cobrado correspondería a factores justificados.

En conclusión, respondiendo el PJ4, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de TEVECABLE de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

- **Operador SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.**

³⁷ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-1309-OF constante con ID. 202310536.

- **Modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM**

Respecto de la modalidad de aprovechamiento del desconocimiento o debilidad del consumidor letra a) numeral 10 del artículo 27 de la LORCPM, la Dirección señaló:

De los hechos por los que es investigado el operador SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., conforme los antecedentes referidos, esta Dirección considera pertinente citar las quejas remitidas por la Defensoría del Pueblo, en las cuales conforme el análisis realizado en el informe de investigación preliminar, se puede identificar al GRUPO TVCABLE, dado que las mismas hacen referencia al grupo TEVECABLE, el mismo que es comprendido por SETEL y TEVECABLE:

La señora [REDACTED], el 02 de julio de 2021, a través de la cual manifiesta:

EL DÍA 02 DE JULIO DE 2021 [REDACTED] PRESENTA UNA SOLICITUD EN LA QUE SE HA REALIZADO UN DÉBITO DE SU CUENTA POR UN MONTO DE ALREDEDOR DE \$500,00, SIN JUSTIFICACIÓN ALGUNA POR PARTE DE **GRUPO TVCABLE**, YA QUE LA RELACIÓN CONTRACTUAL TERMINÓ HACE TIEMPO ATRÁS Y LOS PAGOS SE REALIZARON DE MANERA PUNTUAL.

Por otro lado, el Señor [REDACTED], en su queja del 23 de julio del 2021, manifestó:

EN FECHA 23 DE JULIO DE 2021 SE RECIBE LA PETICIÓN DE [REDACTED] EN LA CUAL SE SEÑALA QUE SE HAN PRESENTADO INCONVENIENTES EN LA PRESTACIÓN DEL POR PARTE DE GRUPO TVCABLE, POR CUANTO SE REALIZÓ LA CANCELACIÓN DEL SERVICIO Y SE PAGARON LOS VALORES CORRESPONDIENTES; SIN EMBARGO, EN EL AÑO 2021, SE COMUNICAN POR PARTE DE **GRUPO TVCABLE** A SOLICITAR EL PAGO DE VALORES SIN DETERMINAR A QUE CORRESPONDEN, SE HA NEGADO EL DERECHO AL RECLAMO CONFORME DETALLA EN EL PETITORIO ANEXO.

Así también, la señora [REDACTED] presentó la siguiente queja el 12 de agosto del 2021:

EL DÍA 12 DE AGOSTO DE 2021 [REDACTED] PRESENTA UNA SOLICITUD EN LA QUE MANIFIESTA QUE EN ENERO DE 2018 TERMINÓ EL CONTRATO CON **GRUPO TVCABLE** POR CAMBIO DE DOMICILIO; SIN EMBARGO, HACE UNOS TRES O CUATRO MESES SE COMUNICAN A INFORMAR QUE MANTIENE UNA DEUDA PENDIENTE.

El señor [REDACTED], en su queja presentada el 16 de junio de 2020, manifestó:

SIN EMBARGO EL SERVICIO SIGUE SIENDO DEBITADO DE MI TARJETA DE CRÉDITO DEL BANCO DE PACÍFICO EN CONTRA DE LO CONVENIDO CON LA EMPRESA, YA QUE MIS DÉBITOS DEBÍAN SER DESDE MI CUENTA BANCARIA Y NO DESDE MI TARJETA DE CRÉDITO. TENGO LAS PRUEBAS CORRESPONDIENTES DE QUE MIS DÉBITOS DEBERÍAN SER DESDE LA CUENTA BANCARIA Y SOLICITO LA DEVOLUCIÓN DE LOS VALORES CORRESPONDIENTES A LOS MESES DE ABRIL – MAYO Y JUNIO QUE HA COBRADO **SETEL. S.A.**

De las quejas revisadas, se evidencia que el operador SETEL S.A., por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores, los cuales, conforme sus quejas, habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa “*promocional o servicios gratuitos*”, esto diferiría de las condiciones ofertadas inicialmente, significando un supuesto cobro adicional al momento de la facturación.

Conforme las quejas presentadas por los consumidores, esta Intendencia en su momento observó que dichos usuarios habrían sido persuadidos a través de una presunta tarifa “*promocional o servicios gratuitos*”, en los servicios ofertados por SETEL S.A., lo que habría significado en la práctica un valor adicional al momento de la facturación. Esto conllevaría, a determinar que el proveedor por su relación de poder pudo haberse aprovechado de la debilidad de los consumidores de estos servicios.

Esto se compagina con lo referido en el Informe de Resultados, específicamente en el análisis de influencia indebida, en el cual la Dirección analizó la existencia de la modificación de tarifas y si estas habrían devenido de una decisión arbitraria por parte del proveedor.

En este sentido, esta Intendencia considera importante citar el análisis realizado por la DNICPD, respecto de la supuesta modificación de tarifas, conforme lo siguiente:

En adición y de los hechos, por los que es investigado el operador SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., conforme los antecedentes referidos, esta Dirección considera pertinente citar la cláusula quinta del contrato del operador SETEL S.A.:

QUINTA: TARIFAS Y FORMA DE PAGO - El precio que cancelará el USUARIO por los servicios será el vigente a la fecha de facturación más impuestos, hasta la fecha de vencimiento indicada en la factura. Las formas de pago serán: débito bancario automático en cuentas bancarias de o mediante tarjeta de crédito cualquier Institución Financiera; en casos especiales mediante el pago directo al PROVEEDOR. En caso de mora, el USUARIO cancelará el valor total adeudado más el máximo interés por mora calculado con las tasas vigentes fijadas por el Banco Central a la fecha en que se haya producido el no pago. De mantenerse el incumplimiento, el PROVEEDOR, podrá suspender temporal o definitivamente los servicios, sin perjuicio de recuperar los valores adeudados, como por equipos o bienes entregados al USUARIO. De ser recurrente el retraso del pago de los servicios por medio de débito bancario o mediante tarjeta de crédito, durante tres meses consecutivos, el USUARIO autoriza cambiar el método, por pago directo al PROVEEDOR.

De existir variación en la tarifa de los servicios contratados y no sea aceptada por el USUARIO, el PROVEEDOR podrá terminar el contrato.

Fuente: Oficio Nro. ARCOTEL-DEDA2023-0025-OF ID.262408 Anexo37059.

De la revisión de la cláusula quinta se evidencia que el operador SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., tendría la facultad de modificar las tarifas en cualquier momento dentro del periodo de vigencia del contrato, siempre y cuando se cumplan con las condiciones establecidas en la misma.

Ahora bien, dentro del expediente se solicitó al operador económico información a través del CUESTIONARIO IX, ante lo cual el operador reemitió su respuesta mediante Id 202304969, y señaló lo siguiente:

4. Detallar los medios a través de los que dio a conocer a los consumidores del SAVS, los cambios en las tarifas durante el período 2019-hasta la actualidad; adicional indicar el tiempo establecido para dar por aceptado los respectivos cambios de tarifas. Contestar en el siguiente formato:

AÑO/ME	NOMBRE DEL PLAN	TARIFA ANTERIOR	TARIFA NUEVA	MEDIO POR EL QUE SE INFORMO	PERIODO PARA DAR POR ACEPTADO EL CAMBIO DE TARIFA
2019	Plan Familiar HD			Correo electrónico	30 días
2019	Plan Premium HD			Correo electrónico	30 días

Con relación a la pregunta No 5, el operador económico indicó lo siguiente:

5. Detallar los medios a través de los que dio a conocer a los consumidores del SAV, que adquirieron el servicio en una promoción, los cambios en las tarifas durante el período 2019-hasta la actualidad; adicional indicar el tiempo establecido para dar por aceptado los respectivos cambios de tarifas. Contestar en el siguiente formato:

ARROJES	HOMBRE DEL PLAN	TARIFA CON PROMOCIÓN	TARIFA SIN PROMOCIÓN	MEDIO POR EL QUE SE INFORMO	PERIODO PARA DAR POR ACEPTADO EL CAMBIO DE TARIFA
2019	Básico			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Básico Plus HD			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Premium			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Premium Gold			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2019	Super Premium			Asesor de ventas	aceptación mediante firma del contrato
2020 - 2023	Básico			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Básico Plus HD			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Premium			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Premium Gold			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato
2020 - 2023	Super Premium			Correo electrónico y asesor de ventas	aceptación mediante términos y condiciones del contrato

Esto quiere decir que, el consumidor conocería, a través de correo electrónico o en la firma del contrato de las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

Por otro lado, a fin de identificar en la práctica los hechos puestos en conocimiento por los consumidores que presentaron sus quejas ante la Defensoría del Pueblo, la Intendencia solicitó a los operadores económicos las facturas de los usuarios, no obstante, el operador indicó que el sistema que maneja requiere de información adicional para genera una copia de la facturación.

Sin embargo, a fin de corroborar las tarifas de los planes ofertados, esta Dirección conforme la información remitida por ARCOTEL, revisó la tendencia de los precios de los planes de los SAVS ofertados en el periodo 2018-2023 por el operador investigado, obteniendo los siguientes resultados:

Gráfico (...) Precios unitarios de los planes ofertados por GRUPO TEVECABLE, periodo 2018-2023*



Fuente: ARCOTEL, 2023.

Elaboración: DNICPD.

*Información reportada hasta septiembre de 2023.

De acuerdo con la información constante en el SIETEL de la ARCOTEL, se observa que los precios de los planes ofertados por GRUPO TEVECABLE, mantuvieron una tendencia constante, a excepción de los planes 3 y 6, los cuales, tuvieron un ajuste a partir del año 2020, debiendo haber justificado ante ARCOTEL su incremento debido a modificaciones o mejoras de dichos planes.

Al respecto, conforme las constancias procesales que obran del expediente, esta Intendencia considera que el consumidor conocería, a través de correo electrónico o en la firma del contrato, sobre las condiciones del servicio que adquirió, incluso con la diferencia de las tarifas promocionales, servicios adicionales y tarifas regulares una vez se concluya el periodo promocional.

En adición, conforme la información remitida por la ARCOTEL, esta Intendencia ha evidenciado que los planes de SAV ofertados durante el periodo 2018-2023, registrados por GRUPO TEVECABLE en el sistema de información y estadística de los servicios de telecomunicaciones, mantuvieron una tendencia constante, a excepción de los planes 3 y 6, los cuales, tuvieron un ajuste a partir del año 2020, debiendo haber justificado ante ARCOTEL su incremento debido a modificaciones o mejoras de dichos planes.

Ahora bien, con el fin de considerar el pronunciamiento del órgano de control del sector, esta Intendencia solicitó una reunión de trabajo con ARCOTEL, a la cual, la DNICPD se refirió en los siguientes términos:

.... esta Dirección considera importante referirse a la reunión de trabajo realizada con ARCOTEL, el 20 de diciembre de 2023, en la cual, la Autoridad de telecomunicaciones señaló:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, en su artículo 65.- Notificación y vigencia., dispone lo siguiente: *“Las tarifas deberán ser notificadas a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con al menos cuarenta y ocho horas de anticipación a la fecha de entrada en vigencia de las mismas. Esta notificación podrá realizarse a través de medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. La notificación oportuna de las tarifas no implica aceptación o aprobación de las mismas, y quedan a salvo las acciones de supervisión y control que correspondan.”* Por consiguiente, los permisionarios del Servicio de Audio y Video por Suscripción (AVS) no realizan *“solicitud de inscripciones”*; sino que, tienen **la obligación de notificar a la ARCOTEL, la creación, modificación, extinción y dada de baja de tarifas-planes-promociones**, los mismos que son realizados, en función de la oferta comercial de cada empresa de AVS.

La ARCOTEL toma conocimiento de la notificación tarifaria; y, se reserva el derecho de aceptar o aprobar dicha tarifa. En caso de no existir observaciones, las tarifas notificadas pasan a ser registradas en la base de datos de esta entidad técnica de control. Además, **es importante señalar que, para este servicio no se encuentran establecidos TECHOS TARIFARIOS, por lo tanto, son los prestadores de Audio y Video por Suscripción, que realizan las notificaciones, modificaciones o dadas de baja, en función de su oferta comercial y las veces que consideren necesarias.** La notificación de tarifas se realiza a través del sistema SIETEL (Sistema de Información de Estadísticas de Telecomunicaciones); donde los prestadores suben mensualmente la

información relacionada con tarifas. Por lo expuesto, es importante indicar que, la ARCOTEL no da respuesta a ninguna solicitud de inscripción por parte de los prestadores del AVS. Conforme la disposición establecida en el Artículo 65 de la LOT, se realiza el control de las notificaciones de tarifas a la ARCOTEL; y, se consolida la información en un documento técnico.

- Con relación a las acciones de control que ejecuta la ARCOTEL para verificar el cumplimiento de los parámetros de calidad de los abonados/clientes/suscriptores, la autoridad de control indicó lo siguiente:

... considera las disposiciones establecidas en el REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN. La Ficha descriptiva del servicio de audio y video por suscripción anexa al REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN expedida con Resolución 05-03-ARCOTEL-2016 el 28 de marzo de 2016, define los parámetros de calidad a aplicar vinculados con la prestación del servicio y los derechos al consumidor del servicio de audio y video por suscripción:

Atención de Reclamos.- El parámetro a considerarse es el tiempo promedio de resolución de reclamos, que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que los usuarios esperan para que un reclamo reportado a través del centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio sea resuelto. Los lineamientos a seguirse se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (h) Porcentaje de Casos

≤ 24 90%

≤ 48 91% - 95%

≤ 72 96% - 99%

Reparación de Averías.- Para este caso se considerará el tiempo promedio de reparación de averías efectivas que se define como el tiempo promedio medido en horas continuas que tarda en repararse una avería. Se lo contabiliza desde el momento en que se produce la notificación al centro o persona responsable de atención al cliente del proveedor del servicio hasta la reparación de la misma. El valor objetivo de este tiempo será hasta 72 horas salvo los casos debidamente fundamentados que no sean responsabilidad del prestador.

Tiempo de Respuesta del Prestador.- Para este caso se considera el tiempo medido en segundos que la persona responsable o centro de atención al cliente del prestador del servicio demora en responder una llamada. Los parámetros a controlar se muestran en la siguiente tabla:

Valor Objetivo (s) Porcentaje de Casos

≤ 55 92%

> 55 8%

Interrupción y Restitución del Servicio.- El prestador tiene la obligación de

notificar a sus suscriptores por cualquier medio ya la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con por lo menos 48 horas de anticipación cualquier interrupción planificada que afecte la prestación del servicio por más de 2 horas; y, notificar a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL con un máximo de 48 horas posteriores, cualquier interrupción fortuita que haya afectado la prestación del servicio por más de 2 horas. En caso de interrupción del servicio por causas imputables al prestador, cada usuario tiene derecho al reembolso por parte del prestador por el tiempo en que no ha tenido el servicio, sean estas horas o días, el cual será calculado en función del pago mensual que realiza el usuario según plan contratado.

Reclamos de Facturación.- Para la presente norma se considerará para los prestadores que tengan 500 o más suscriptores que de existir reclamos de facturación al proveedor de servicio, estos no podrán exceder el valor objetivo del 1 por cada 100 facturas, para los prestadores que tengan menos de 500 suscriptores estos no podrán exceder el valor objetivo de 5 cada 100 facturas. Todos los prestadores del servicio deben entregar trimestralmente a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, dentro de los primeros quince (15) días calendario, siguientes al trimestre en evaluación, el reporte de los índices de calidad.

- Los planes del SAV, **no pueden ser modificados, y son de vigencia indeterminada**, ante lo cual el ente regulador ha precisado que los mismos pueden salir del mercado o de la oferta a los usuarios, **pero los usuarios que adquirieron dicho plan se mantiene de forma indeterminada o por la temporalidad pactada en el respectivo contrato. (Énfasis añadido)**

De lo referido por el órgano regulador sectorial, esta Dirección resalta que si bien no existen techos tarifarios en el servicio de audio y video por suscripción, ARCOTEL garantiza que los usuarios y consumidores que accedieron a un plan con una tarifa específica, conserven las condiciones comerciales mientras dure la relación contractual, así, el operador económico no podrá modificarla sin justificación, y por el contrario el ente de regulación y control vigila que dichas tarifas se mantengan en los mismos términos que fueron pactados inicialmente a lo largo de la duración del contrato.

En este punto, esta Intendencia considera que importante referir que la ARCOTEL si bien dejó claro que no existen techos tarifarios de estos servicios, dicha agencia realizaría el control de las tarifas que reportan los operadores económicos, que incluso vigilan que los usuarios que accedieron a un plan con una tarifa específica mantengan las condiciones ofertadas mientras dure la vigencia del contrato, en otras palabras, esta Autoridad identifica que los operadores del servicio de televisión por suscripción no pueden modificar sus tarifas sin justificación.

Para corroborar lo dicho por la agencia competente de telecomunicaciones, esta Intendencia solicitó que: "... sobre los controles de las notificaciones de tarifas", remita las resoluciones relacionadas con aquellos casos donde se ha iniciado procesos administrativos sancionadores y sus decisiones correspondientes, al respecto, el ente de control señaló³⁸:

Respuesta ARCOTEL: Con relación a los informes técnicos que fueron remitidos a los organismos desconcentrados para el análisis correspondiente **al inicio de los**

³⁸ Mediante oficio Nro. ARCOTEL-CCON-2023-1309-OF constante con ID. 202310536.

procedimientos administrativos sancionadores, se debe señalar que, no llegaron al inicio del PAS, (...)

<i>OPERADOR</i>	<i>Año/Mes</i>	<i>Control (INFORMES TÉCNICOS)</i>	<i>Resultado del Control (Conclusiones, observaciones)</i>	<i>Trámite</i>
SETEL	09/05/2018	IT-CCDS-CT-2018-029 Verificar que SETEL haya notificado los incrementos de tarifas de AVS que entraron en vigencia el 01 de abril de 2018.	Remitir a la Coordinación Zonal 2 que analice la procedencia de dar inicio o no del procedimiento administrativo sancionador a SETEL S.A.	Este tema fue tratado MINTEL, ARCOTEL y el prestador, dejándose sin efecto el incremento en tarifas del plan regular SD.

De lo reportado por ARCOTEL se identifica que se levantó un informe técnico respecto de las tarifas notificadas por el operador SETEL, de las cuales, fueron conforme señalan “*este tema fue tratado MINTEL, ARCOTEL y el prestador dejándose sin efecto el incremento en tarifas del plan regular SD*”, es decir, se evitó por parte del órgano regulador que exista un posible incremento, dejando sin posibilidad que exista modificación alguna, lo que fue, ratificado en la reunión de trabajo mantenida con ARCOTEL.

En otras palabras, el ente regulador señaló que el operador SETEL, si bien fue observado conforme las tarifas notificadas al ARCOTEL, no ha sido sancionado por modificación de tarifas de manera arbitraria, lo que quiere decir que no existe evidencia alguna que en la práctica el operador haya modificado sus tarifas, por otro lado, las quejas analizadas, se tratarían de casos aislados de consumidores, donde su cambio de tarifa, en su mayoría, respondería a factores justificados.

Conforme lo indicó la ARCOTEL, esta Intendencia constató que si bien se habrían levantado informes técnicos respecto de las tarifas de SETEL, se dejó sin efecto el incremento que notificó dicho operador, evitando por parte de la agencia de control, la posibilidad de modificación alguna.

Por todo lo mencionado en el presente análisis, esta Autoridad coincide con la DNICPD, por cuanto no existe evidencia alguna que en la práctica el operador SETEL haya modificado sus tarifas y por el contrario cuando reportó su intención de incremento el órgano regulador negó dicho aumento, en consecuencia, se evidencia que las quejas de los consumidores analizadas en la etapa preliminar respondería a casos aislados en los que los valores cobrados corresponderían a factores justificados.

En conclusión, respondiendo el PJ5, esta Intendencia considera que no existen elementos de convicción que permitan presumir el cometimiento de actos de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor por parte de SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A., de conformidad con el numeral 10 letra a) del artículo 27 de la LORCPM.

OCTAVO: ANÁLISIS DEL FALSEAMIENTO AL REGIMEN DE COMPETENCIA

Con relación al análisis del falseamiento de la competencia, esta Intendencia tiene en cuenta que, conforme lo dispuesto en el artículo 26 de la LORCPM:

Art. 26.- Prohibición.- Quedan prohibidos y serán sancionados en los términos de la presente Ley, los hechos, actos o prácticas desleales, cualquiera sea la forma que adopten y cualquiera sea la actividad económica en que se manifiesten, **cuando impidan, restrinjan, falseen o distorsionen la competencia, atenten contra la eficiencia económica, o el bienestar general o los derechos de los consumidores o usuarios.** (Énfasis añadido)

En este sentido, el análisis del falseamiento de la competencia busca identificar si el cometimiento de las prácticas desleales investigadas tuvo la capacidad de afectar de manera real o potencial el régimen de competencia del mercado, para el caso en concreto, los siguientes sub-mercados relevantes:

- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama baja, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad;
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes gama media, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad; y,
- Comercialización al por menor de servicios de audio y video por suscripción de planes de gama alta, a nivel nacional, en el periodo 2018 hasta la actualidad.

Al respecto, el Informe de Resultados N.º SCE-INICPD-DNICPD-004-2024, la DNICPD señaló, lo siguiente:

No obstante, en virtud de lo indicado en el apartado de “ANÁLISIS DE LAS CONDUCTAS”, toda vez que en la presente causa se ha desvirtuado que los operadores económicos investigados DIRECTV ECUADOR CIA. LTDA., CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT EP), CONSORCIO NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CONECEL), SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A (SETEL) y, TEVECABLE S.A. hayan incurrido en las prácticas desleales investigadas, esta Dirección determina que no existe falseamiento sobre el régimen de competencia dentro de los mercados analizados en el presente informe.

Esta Intendencia coincide con lo señalado por la Dirección, por cuanto en múltiples ocasiones esta misma Autoridad ha señalado que si de los hallazgos del análisis jurídico se determina que los operadores económicos investigados no han incurrido en las prácticas desleales, no es consecuente que exista el falseamiento alguno sobre el régimen de competencia dentro de los mercados determinados en la presente resolución.

NOVENO: DETERMINACIÓN DE LOS PRESUNTOS INFRACTORES DEL COMETIMIENTO DE LA CONDUCTA DESLEAL.-

Conforme el análisis realizado en la presente resolución, esta Autoridad determinó que no hay elementos de convicción respecto de las prácticas desleales por parte de los operadores económicos investigados; por lo que, dentro del presente expediente no existen infractores.

DÉCIMO: RESOLUCIÓN

En uso de las atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, y con base en los fundamentos de hecho, de derecho y análisis económico y jurídico realizado, esta Autoridad **RESUELVE**:

PRIMERO: Acoger el Informe de Resultados de la Investigación N.º SCE-INICPD-DNICPD-004-2024, emitido por la Dirección Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales.

SEGUNDO.- Ordenar **el archivo del expediente de investigación** sustanciado en contra de:

- **DIRECTV ECUADOR C. LTDA.,** por el presunto cometimiento de prácticas de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y la suscripción de contratos de adhesión que lesionen los derechos de los usuarios y consumidores, práctica desleal tipificada en el artículo 27, número 10, letras a) y e) de la LORCPM, al no identificar los elementos constitutivos de la conducta.
- **CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT EP,** por el presunto cometimiento de prácticas de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y la suscripción de contratos de adhesión que lesionen los derechos de los usuarios y consumidores, práctica desleal tipificada en el artículo 27, número 10, letras a) y e) de la LORCPM, al no identificar los elementos constitutivos de la conducta.
- **CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL.,** por el presunto cometimiento de prácticas de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor y la suscripción de contratos de adhesión que lesionen los derechos de los usuarios y consumidores, práctica desleal tipificada en el artículo 27, número 10, letras a) y e) de la LORCPM, al no identificar los elementos constitutivos de la conducta.
- **TEVECABLE S.A.,** por el presunto cometimiento de prácticas de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, práctica desleal tipificada en el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM, al no identificar los elementos constitutivos de la conducta.
- **SERVICIO DE TELECOMUNICACIONES SETEL S.A.,** por el presunto cometimiento de prácticas de influencia indebida en la modalidad de aprovechamiento de la debilidad o desconocimiento del consumidor, práctica desleal tipificada en el artículo 27, número 10, letra a) de la LORCPM, al no identificar los elementos constitutivos de la conducta.

TERCERO.- Conforme lo previsto en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado, se deja a salvo el derecho de impugnación que asiste a las partes procesales del presente expediente.

CUARTO. - Una vez que el presente acto administrativo haya causado estado, notifíquese la presente resolución a la Intendencia General Técnica y se proceda a la publicación, en su versión pública de la presente resolución conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Regulación y Control del Poder de Mercado y su Reglamento.

QUINTO. – Continúe actuando la abogada Margarita Cañarte como secretaria de sustanciación, dentro de este expediente.- **CÚMPLASE Y NOTIFÍQUESE.-**



Abg. Carlos Andrés Álvarez Duque

**INTENDENTE NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS
DESLEALES**