

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0020  
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE  
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.  
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-  
COORDINACIÓN ZONAL 2**

**CONSIDERANDO:**

**CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

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

**1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. -**

**1.1. INFORMACIÓN GENERAL**

Los datos generales son:

<b>SERVICIO CONTROLADO:</b>	ACCESO A INTERNET
<b>NOMBRE - RAZÓN SOCIAL:</b>	PUNTONET S.A.
<b>NÚMERO DE RUC:</b>	1791290151001*
<b>REPRESENTANTE LEGAL:</b>	CONSULTIREP S.A.S
<b>DIRECCIÓN:</b>	AVENIDA AMAZONAS 4545 Y PEREIRA, EDIFICIO ENTRO FINANCIERO, PISO 4 OFICINA 401
<b>CIUDAD:</b>	QUITO
<b>PROVINCIA:</b>	PICHINCHA
<b>DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:</b>	<a href="mailto:ventascorporativas@puntonet.ec">ventascorporativas@puntonet.ec</a> ; <a href="mailto:roberto@puntonet.ec">roberto@puntonet.ec</a> <a href="mailto:reportes@puntonet.ec">reportes@puntonet.ec</a>

\* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 16 de junio de 2023 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

**1.2. TÍTULO HABILITANTE**

Con Resolución SNT-2011-0122 de 24 de febrero de 2011, el ex Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprueba que la ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones suscriba el permiso para la instalación, operación y explotación de Servicios de Valor Agregado de Acceso a la Red de Internet a favor del señor PUNTONET S.A.; el cual el 01 de abril de 2011 fue inscrito en el Tomo 90 a fojas 9017 del Registro Público de Telecomunicaciones de la ARCOTEL. Dicho título habilitante se encontraba vigente a la fecha del reporte en el informe emitido por el área técnica de la presunta infracción.

Con fecha 02 de abril de 2021 queda inscrito el TÍTULO HABILITANTE DE RENOVACIÓN DEL REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN/REGISTRO DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, otorgado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL -, a favor de la compañía PUNTONET S.A. mediante Resolución Nro. ARCOTEL-CTHB-CTDS-2022-0040 de 06 de abril de 2022, en el Tomo 162 a Foja 16206 del Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes.

## **2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -**

### **2.1. FUNDAMENTOS DE HECHO**

En el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018**, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se concluye en su parte pertinente, lo siguiente:

*“(...) se encuentra que no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $R_c \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto **dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido.** Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato.”* (Lo subrayado fuera del texto original).

### **2.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO**

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

#### **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

**“Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) **28. Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes.**” (Lo subrayado fuera del texto original).

**“Artículo 116.- Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.** - El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley. - La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.”

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

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

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

**“Art. 132.- Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.** - Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. - La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.”

## CÓDIGO ORGÁNICO ADMINISTRATIVO

“Art. 23.- Principio de racionalidad. La decisión de las administraciones públicas debe estar motivada.”

### RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 (PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DE CALIDAD DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET)

La **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de julio de 2009 aprueba los parámetros de calidad para la provisión de calidad del servicio de valor agregado de internet y en lo referente al parámetro 4.1 respecto a la relación con el cliente, señala:

“(…) Código: 4.1

Parámetro: Relación con el cliente

Valor Objetivo: Valor objetivo semestral:  $R_c \geq 3$

Frecuencia de Medición: Semestralmente

#### **METODOLOGÍA DE MEDICIÓN**

##### Forma de medición

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, éstos serán consultados mediante encuestas.

El usuario/cliente es consultado de acuerdo a la siguiente escala.

GRADO	CALIFICACIÓN
Muy Bueno	5
Bueno	4
Aceptable	3
Malo	2
Muy Malo	1

##### Tamaño de la muestra

Se toma una muestra de diferentes usuarios/clientes, quienes han contratado el servicio.

El tamaño de la muestra deberá garantizar una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5%. Se excluirá a los usuarios/clientes que respondan “no sé” o quienes se rehúsen a contestar.

##### Área de aplicación

Área de explotación del proveedor del servicio de Internet.

##### Variables que conforman el parámetro

$R_c$  : Relación con el cliente

$C_i$  : Valor de la calificación del  $i$ -ésimo encuestado

$N_c$  : Número de encuestados

$C_i$  es el promedio de las calificaciones que el  $i$ -ésimo encuestado otorgó al aspecto evaluado previsto en la definición.

(...)

Reportes:

**a) Informe entregado en los 15 primeros días siguientes al semestre en evaluación, discriminados por conexiones conmutadas y no conmutadas y por área geográfica de servicio del proveedor de Internet. La SUPERTEL en caso de considerarlo necesario podrá verificar las fichas de campo.**

**b) El índice  $R_c$ , será utilizado para la verificación del cumplimiento del valor objetivo. (...).**

## **2.3. TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN**

En el presente caso, se considera que el presunto incumplimiento corresponde al dispuesto en el numeral 16, letra b, del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

**“Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)**

**16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”**

## 2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2022, se puso en conocimiento del poseedor del título habilitante **“PUNTONET S.A.”**, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0039-OF de 30 de enero de 2023, el mismo que consta en el expediente, y que fue debidamente notificado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el administrado para notificaciones.

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

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

En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379** de 20 de noviembre de 2018, elaborados por la Coordinación Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye:

**“5. CONCLUSIÓN:** Con base en el análisis realizado por esta Coordinación Zonal 2, el prestador del Servicio de Acceso a Internet, PUNTO NET S.A. alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en el Cuarto trimestre 2017(...)”

Cód.	Parámetro	Valor objetivo según la Resolución 216-09-CONATEL-2009	Valor obtenido dentro del rango del valor objetivo		
			Oct-17	Nov-17	Dic-17
4.1	Relación con el Cliente	$Rc \geq 3$	No es posible evaluar.		
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\%Rg \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr $\leq$ 7 días (para el 98% de los reclamos presentados en el mes)	SÍ	SÍ	SÍ
4.4	Porcentaje de reclamos de Facturación	$\%Rf \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra $\leq$ 24 horas	SÍ	SÍ	SÍ
4.6	Porcentaje de módems utilizados	$\%Mu_{ref} \leq 100$ (Durante el 98% del día. Margen de saturación 2%)	SÍ	SÍ	SÍ
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ

**Tabla No. 8:** Cumplimiento de parámetros de calidad SAI PUNTO NET S.A. – Cuarto Trimestre 2017.

Es decir, se encuentra que no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $Rc \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido. Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato”(...); se emite el presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, por la verificación del hecho de que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.**, no habría observado lo dispuesto

en el artículo 24 numerales 3,6, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como lo establecido en la **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de junio de 2009.” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

### 3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

#### 3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.**, dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, con hoja de trámite registrada con Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-002286-E de 14 de febrero de 2023, manifestando en lo principal, lo siguiente:

- “La potestad sancionadora del ARCOTEL sobre el tema, se encuentra prescrita conforme al artículo 245 del Código Orgánico Administrativo.  
(...)”
- Existe una apreciación subjetiva por parte del funcionario que realizó el informe técnico, que bajo ningún punto de vista, se trata de un incumplimiento por parte de mi representada a la forma de presentar el valor objetivo del parámetro del índice de calidad denominado, 4.1 – Relación con el Cliente; y, que, bajo ningún criterio legal, ésta circunstancia está tipificada como infracción.
- Existe violación al procedimiento, al haber notificado dos INFORMES FINALES DE ACTUACIÓN PREVIA a mi representada sobre la misma causa y contradictorias entre sí. (...)” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

#### 3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS Y DILIGENCIAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN

La Función Instructora emitió el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-012** de 21 de abril de 2023, en el cual en relación a la evacuación de pruebas y diligencias, se encuentran las siguientes:

- **Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-0994-M**, de 14 de marzo de 2023, en el cual el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL indica lo siguiente:  
  
“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 09 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet PUNTONET S.A., no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”
- **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2023-0193-M**, de 10 de marzo de 2023 en el cual la Coordinadora Técnica de Regulación Subrogante de la ARCOTEL (anexo Memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2023-0176-M) indica lo siguiente:  
  
“(...) Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379, se observa que no contiene **información relevante**, para un análisis de afectación de mercado, como (...) Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico IT-CZO2-C-2018-1379, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-031 de 27 de febrero de 2023, relacionado con la empresa PUNTONET S.A. (...)”
- **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-1016-M**, de 07 de marzo de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL indica lo siguiente:

“(…) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada con documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2022-007908-E de 24 de mayo de 2022, con el cual presentó el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021, en el cual consta rubro "TOTAL INGRESOS" 45.916.402,05 por el servicio de acceso a internet.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, el Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión" correspondiente al año 2021. (…)"

- El **Informe Técnico IT-CZO2-C-2023-0114** de 28 de marzo de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que:

“(…) En el análisis desarrollado en el numeral 3.1 del presente informe, se determina que PUNTONET S.A., para el cuarto trimestre del 2017, efectuó la pregunta que establece el respectivo formato ("Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja"), y en sus resultados sí emplea la escala definida en la Resolución 216-09-CONATEL-09 (los rangos de tiempo parametrizados son parte de la información fuente utilizada por el prestador y que sirve únicamente para calcular el parámetro de calidad en referencia); así también, se evidencian las ambigüedades constantes en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018; con base en lo cual, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que **SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho que dio inicio al presente Procedimiento Administrativo Sancionador. (…)"

- **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-014 de 20 de abril de 2023** mediante el cual el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 indica y concluye lo siguiente:

“(…)"

Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379** de 20 de noviembre de 2018, elaborado por la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, que concluyó manifestando entre otros asuntos: "(…) se encuentra que no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $Rc \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido. Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato."

El Prestador del Servicio de Acceso a Internet **PUNTONET S.A.**, presuntamente no habría dado cumplimiento a las Obligaciones establecidas en los **numerales 3, 6 y 28 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** y el **artículo 1** de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, específicamente conforme lo señala la conclusión del **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379** de 20 de noviembre de 2018: "(…) no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $Rc \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto **dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido. Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato** (…)"

El Área Jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado

las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, reglamentos y normas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.”

### 3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

La Función Instructora en el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-012** de 21 de abril de 2023, en lo referente al análisis de los atenuantes y agravantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, establece lo siguiente:

#### **“ANÁLISIS DE ATENUANTES**

Para el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica en el Artículo 130 que: “(...) En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase.

Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

- En el **Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0114** de 28 de marzo de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5 un análisis de atenuantes y en el numeral 6 un análisis de agravante desde el ámbito técnico e indica:

“(...)

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

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

La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0435-M de 13 de marzo del 2023, solicitó al Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifique si el Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.” ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

**Al respecto, con Memorando No. ARCOTEL-DEDA-2023-0994-M de 14 de marzo de 2023, el Responsable de la Unidad de Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifica:**

“(...

**Cabe mencionar que al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 09 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet PUNTONET S.A. no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

(...)"

**Por tanto, se debería considerar esta atenuante.** (...)" (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"(...)"

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

**El Prestador del Servicio de Acceso a Internet "PUNTONET S.A." en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023 no admite el cometimiento de la infracción, así como tampoco presenta plan de subsanación alguno, por lo que no debería ser considerada esta atenuante.** (...)" (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

"(...)"

**c) Atenuante 3, "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."**

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados".

Al respecto, PUNTONET S.A., en su escrito de contestación manifiesta:

**"VI.- SUBSANACIÓN.-**

De igual forma, sin reconocer ninguna de las acusaciones que se me han hecho; solo con el afán de evitar malentendidos futuros, se ha parametrizado en el sistema para que el usuario, en la pregunta **Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja**, pueda escoger en su respuesta el grado de calificación, quedando las opciones de respuesta de la siguiente forma:

GRADO
Muy Bueno
Bueno
Aceptable
Malo
Muy Malo

(...)"



Con ese antecedente, se considera que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.”, subsana integralmente la infracción señalada **y se debería considerar la presente atenuante.** (...)” (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(...)

**d) Atenuante 4, “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”**

El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021) establece: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)”.

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, la infracción corresponde a:

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

En el presente caso, en el expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 no existe evidencia de la ocurrencia de daño causado con ocasión de la comisión de dicha infracción, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales se posibilite una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en ese sentido, **no es factible aplicar un análisis técnico de la presente circunstancia atenuante.** (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

- En el **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-C-2023-014** de 19 de abril de 2023, elaborado por el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se realiza en el numeral 5.1 un análisis de atenuantes y en el numeral 5.2 de agravantes, desde el ámbito jurídico e indica:

“(...)

Desde el análisis Jurídico, en lo que se refiere a la primera circunstancia **atenuante:**

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

*El memorando **ARCOTEL-DEDA-2023-0994-M** de 14 de marzo del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, en la parte pertinente manifiesta:*

*“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 09 de marzo de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet PUNTONET S.A., no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.(...)”.*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, es plenamente aplicable la circunstancia atenuante número 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

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

*El Prestador del Servicio de Acceso a Internet **PUNTONET S.A.**, en su contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, ingresado con hoja de trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-002286-E** de 14 de febrero de 2023, no ha admitido el presunto cometimiento de la infracción determinada en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018, en este sentido al no haber admitido la presunta infracción el administrado, no se considera esta atenuante.*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

**“3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción”.**

*El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0114 de 28 de marzo de 2023, el artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados”. A decir del administrado, “(...) se ha parametrizado en el sistema para que el usuario, en la pregunta **Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja**, pueda escoger en su respuesta el grado de calificación, quedando las opciones de respuesta de la siguiente forma:*

GRADO
Muy Bueno
Bueno
Aceptable
Malo
Muy Malo

En este sentido el informe de Control Técnico Nro. Respecto de esta atenuante concluye: "(...) Con ese antecedente, se considera que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet "PUNTONET S.A.", subsana integralmente la infracción señalada y se debería considerar la presente atenuante.(...)"; sin embargo conforme se desprende del expediente administrativo sancionador, no existe un documento mediante el cual el administrado demuestre que lo aseverado en su contestación ha sido efectivamente implementado, así como tampoco existe una comprobación técnica in situ de que dicha modificación se encuentre conforme lo establecido en la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2099. Así mismo la conclusión técnica respecto de esta atenuante, no es clara pues el verbo rector manifiesta: "**se debería** considerar la presente atenuante...", cuando se debe puntualizar desde el punto de vista técnico, si esta atenuante aplica o no en el presente caso. Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio.

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0114 de 28 de marzo de 2023: "(...) El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021) establece: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)".

En el presente caso, en el expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 no existe evidencia de la ocurrencia de daño causado con ocasión de la comisión de dicha infracción, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales se posibilite una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en ese sentido, no es factible aplicar un análisis técnico de la presente circunstancia atenuante. Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio. (...)"

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia atenuante número 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

## **ANÁLISIS DE AGRAVANTES**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:

“(...)

**a) Agravante 1, “La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”**

Entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023 no se evidencia que personal del Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.” haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control; en ese sentido, **técnicamente no se considera que incurra en esta agravante.** (...)” (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(...)

**b) Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción”**

(...) Desde el punto de vista técnico, no es posible determinar si el Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.” obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, **por lo que no se puede considerar esta situación como un agravante.** (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

“(...)

**c) Agravante 3, “El carácter continuado de la conducta infractora”**

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002, la infracción establecida corresponde a “(...) Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)”. 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)”, **por lo que para el presente caso, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 no cuenta con información relacionada a anteriores y/o posteriores Procedimientos Administrativos Sancionadores en los que se determinen incumplimientos relacionados a la infracción estipulada y que permitan precisar un carácter continuado de la conducta infractora por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.”.**(...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)

Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito jurídico lo siguiente:

“(…)

**a) Agravante 1, “La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.”**

*El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0114 de 28 de marzo de 2023:*

“(…)

*Entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023 no se evidencia que personal del Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.” haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control; en ese sentido, técnicamente no se considera que incurra en esta agravante”; Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio.(…)”*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

“(…)

**b) Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción”**

*El presente análisis se lo hace dando cumplimiento al Manual del Subproceso de EJECUCIÓN DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR REALIZADO POR EL ORGANISMO DESCONCENTRADO DE LA ARCOTEL, y que de acuerdo con el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2023-0114 de 28 de marzo de 2023:*

“(…)

*Desde el punto de vista técnico, no es posible determinar si el Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.” obtuvo beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no se puede considerar esta situación como un agravante. Desde el punto de vista Jurídico no es procedente realizar un análisis de esta atenuante por no ser de mi experticia (experiencia y pericia en el campo técnico de las telecomunicaciones al no ser ingeniero en telecomunicaciones o ramas afines) arte u oficio.(…)”*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 2 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

“(…)

**“3. El carácter continuado de la conducta infractora”.**

*En virtud de lo expuesto, la presunta infracción reportada mediante el Informe Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018, imputada al Prestador del Servicio de Acceso a Internet **PUNTONET S.A.**, no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada; por tanto, se recomienda a la Función Instructora se considere este eximente al momento de graduar la sanción que en derecho corresponda. (...)" (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)*

*Por estas circunstancias, dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no se considera la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

### **3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN Nro. FI-CZO2-D-2023-012 DE 21 DE ABRIL DE 2023**

En la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2022, el órgano instructor verificó las disposiciones legales, así como realizó el análisis de las pruebas de cargo y de descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador. La Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones luego del análisis respectivo, concluyó y recomendó en su parte pertinente lo siguiente:

*"Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2023, verificadas las disposiciones legales establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como analizadas las prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo determina la existencia de la infracción tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2023, y determina la existencia de la responsabilidad por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.**, debido a que no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $Rc \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido. Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato, de conformidad a lo determinado en la conclusión al Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018, siendo esta una infracción de primera clase tipificada en el numeral 16 letra b) del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Consecuentemente, el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.**, **no ha dado cumplimiento** a lo establecido en los numerales **3, 6 y 28** del **Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones** y el **artículo 1** de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009.*

(...)

*Por lo expuesto, se recomienda a la Función Sancionadora acoger el presente Dictamen y **sancionar** al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.**, en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso al considerar las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."*

Adjunto al Dictamen, la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2.

### **4. ANÁLISIS DEL EXPEDIENTE:**

El procedimiento administrativo sancionador inicia con fundamento en el hecho reportado en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018**, elaborado por el Área

Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en el que se concluye en su parte pertinente, lo siguiente: “(...) se encuentra que no es factible establecer si el prestador de servicios de acceso a Internet PUNTO NET S.A. alcanza o no alcanza el valor objetivo ( $R_c \geq 3$ ) para el parámetro de calidad 4.1, por cuanto **dicho prestador no realizó la evaluación empleando todas las preguntas del formato de encuesta establecido.** Únicamente aplicó las preguntas 1, 2, 3 y 4 de dicho formato.”. (Lo subrayado fuera del texto original). Por lo que, en el citado informe técnico no se establece si existe o no un incumplimiento, ya que en este se menciona que puede o no alcanzar el valor objetivo.

El régimen sancionador se aplicará a personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Al respecto, en el **Informe Jurídico IJ-CZO2-C-2023-014** de 19 de abril de 2023 se establece que PUNTO NET S.A. no realizó la evaluación establecida en el parámetro 4.1 de conformidad a la escala establecida en el: “Código: 4.1, Parámetro: *Relación con el cliente*, Valor Objetivo: *Valor objetivo semestral:  $R_c \geq 3$* , Frecuencia de Medición: *Semestralmente*” de la **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de julio de 2009 con la que se aprueba los parámetros de calidad para la provisión de calidad del servicio de valor agregado de internet.

Sin embargo de lo expuesto, en lo referente al análisis de las atenuantes 3 y 4 del artículo 130 de la LOT, dentro del procedimiento administrativo sancionador en análisis, se observa que en el informe técnico **No. IT-CZO2-C-2023-0114** de 28 de marzo de 2023, que obra del expediente se establece, lo siguiente:

**“c) Atenuante 3, “Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.”**

*De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados”.*

Al respecto, PUNTONET S.A., en su escrito de contestación manifiesta:

**“VI.- SUBSANACIÓN.-**

*De igual forma, sin reconocer ninguna de las acusaciones que se me han hecho; solo con el afán de evitar malentendidos futuros, se ha parametrizado en el sistema para que el usuario, en la pregunta **Tiempo de espera para ser atendido, al momento de comunicar un reclamo o queja**, pueda escoger en su respuesta el grado de calificación, quedando las opciones de respuesta de la siguiente forma:*

GRADO
Muy Bueno
Bueno
Aceptable
Malo
Muy Malo

(...)”

*Con ese antecedente, se considera que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet “PUNTONET S.A.”, **subsana integralmente la infracción señalada y se debería considerar la presente atenuante.*** (...)” (Las negrillas y subrayado fuera de texto original)”

**“d) Atenuante 4, “Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.”**

El Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021) establece: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción. (...)”.

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 de 27 de enero de 2023, la infracción corresponde a:

“(...) Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: (...)”.

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.(...)”.

En el presente caso, en el expediente del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002 no existe evidencia de la ocurrencia de daño causado con ocasión de la comisión de dicha infracción, en consecuencia de lo cual no existe posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones a través de los cuales se posibilite una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en ese sentido, **no es factible aplicar un análisis técnico de la presente circunstancia atenuante.** (...)” (Las negrillas y lo subrayado fuera de texto original)”

Por lo tanto, esta Autoridad no acoge lo establecido en el Dictamen **FI-CZO2-D-2023-012 de 21 de abril de 2023 en lo referente a las atenuantes 3 y 4 en análisis por falta de motivación**, por observarse conforme a la normativa vigente y a los hechos que constan reportados en el expediente que se deben considerar dichas atenuantes al momento de valorarse la sanción a imponerse.

Cabe recalcar que la Constitución de la República del Ecuador manda que: “**Art. 82.- El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.**”

## **5. SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD.-**

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

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

El artículo 83 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, establece en su parte pertinente, lo siguiente: “**Art. 83.- Resolución.- (...) 1. Los atenuantes aportados en el procedimiento, y los agravantes que fueren del caso. La existencia de al menos una causa atenuante, se considerará para la graduación de la sanción.- 2. La concurrencia de atenuantes conforme lo previsto en la Ley. En caso de que la infracción no ocasione daño técnico, no se requerirá la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130 de la LOT para que el organismo desconcentrado pueda abstenerse de la imposición de sanción; siempre y cuando se cumplan los demás requisitos previstos en la Ley para este efecto.**” (Lo resaltado y subrayado fuera del texto original)

Por lo que, la función sancionadora en virtud de la normativa ibídem, considera que son aplicables en el procedimiento administrador en análisis, las atenuantes 1 y 3 del artículo 130 de la LOT, así como también al no existir daño técnico no se requiere de la concurrencia del numeral cuatro del artículo 130



de la LOT, para la decisión a adoptarse en relación a la graduación de la sanción. Por lo tanto, esta Autoridad considera que en el presente procedimiento administrativo sancionador procede la abstención de la imposición de la sanción económica a la compañía **PUNTONET S.A.**

**6. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA**

En el presente caso, la Autoridad competente de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, no ha adoptado ninguna de las medidas cautelares establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo.

**7. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS. -**

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del procedimiento administrativo sancionador.

**8. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. -**

El artículo 10 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que el organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas y que la competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda.

Así también, en el artículo dos de la Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL dispuso a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su parte pertinente, lo siguiente: “(...) *que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.*”, por lo que la Directora Técnica Zonal 2 es competente para ejercer la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción.

Con acción de personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL designó a la Mgs. María Teresa Avilés Burbano en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta Autoridad expide el presente acto administrativo en el que:

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACOGER PARCIALMENTE**, el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2023-012 de 21 de abril de 2023**, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DETERMINAR** que la compañía **PUNTONET S.A.** es responsable del hecho determinado en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1379 de 20 de noviembre de 2018**, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2023-002** de 27 de enero de 2022, por demostrarse que el poseedor de título habilitante incurrió en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por no efectuar la

evaluación del parámetro 4.1 de conformidad a la escala establecida en el: “Código: 4.1, Parámetro: Relación con el cliente, Valor Objetivo: Valor objetivo semestral:  $Rc \geq 3$ , Frecuencia de Medición: Semestralmente” de la **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de julio de 2009.

**Artículo 3.- ABSTENERSE** de imponer una sanción económica a la compañía **PUNTONET S.A.**, conforme lo establecido en el último inciso del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el numeral 2 del artículo 83 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al tratarse de una infracción de primera clase y al no existir daño conforme lo establecido en el Informe de Control Técnico Nro. **IT-CZO2-C-2023-0114** de 28 de marzo de 2023; para lo cual se ha considerado que son aplicables las atenuantes 1 y 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como también la no existencia de las circunstancias agravantes establecidas en el artículo 131 *Ibidem*.

**Artículo 4.- DISPONER**, a la compañía **PUNTONET S.A.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

**Artículo 5. INFORMAR**, a la compañía **PUNTONET S.A.**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 6.- DISPONER** a la servidora pública responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique con el contenido de la presente Resolución a la compañía PUNTONET S.A., a través de su Representante Legal CONSULTIREP S.A.S, a las direcciones de correo electrónico registradas en la ARCOTEL e indicadas para notificaciones: [ventascorporativas@puntonet.ec](mailto:ventascorporativas@puntonet.ec); [roberto@puntonet.ec](mailto:roberto@puntonet.ec); [reportes@puntonet.ec](mailto:reportes@puntonet.ec); así como también a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional.

**Notifíquese y Cúmplase. –**

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 16 de junio de 2023.

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.  
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2  
-FUNCIÓN SANCIONADORA-  
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**