

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2025-0103

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

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:

RAZÓN SOCIAL:	CONNECTTELC CIA. LTDA.
REPRESENTANTE LEGAL:	JORGE PATRICIO SALINAS GONZÁLEZ
SERVICIO:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
RUC:	0190429008001
DIRECCIÓN:	PARROQUIA SAYAUSÍ, CALLE SAN MIGUEL DE PUTUSHI, SECTOR 4 ESQUINAS, UNA CUADRA DE CEMENTERIO.
TELÉFONO:	0998450524 / 0939822880
CIUDAD - PROVINCIA:	Cuenca - Azuay
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	connecttelc@outlook.com / jorsaglez@hotmail.com

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

La compañía **CONNECTTELC CIA. LTDA.**, mantiene un título habilitante de servicios de servicio de acceso a internet, suscrito el 04 de julio de 2017, e inscrito en el tomo 124, foja 12417, del Registro Público de Telecomunicaciones, con vigencia de 15 años, esto es hasta el 04 de julio de 2032, cuyo estado actual es de **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2020-0943-M** del 29 de junio de 2020, el informe Técnico **Nro. IT-CCDS-RS-2020-0151 de 25 de junio de 2020**, el cual contiene los siguientes resultados:

"7. CONCLUSIÓN.

El prestador del servicio de acceso a internet CONNECTTELC CIA. LTDA., no cumplió con lo dispuesto por la ARCOTEL, debido a que no entregó los reportes trimestrales de usuarios y facturación y los reportes trimestrales de calidad, desde el segundo trimestre del año 2018

hasta el primer trimestre del año 2020, ni los reportes mensuales de tarifas hasta el mes de mayo de 2020. (...)

COMPETENCIA:

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

2. PROCEDIMIENTO:

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

“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 derive tal carácter, los siguientes:

(...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. (...).

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

(...) .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.” (El énfasis y subrayado me pertenece).

Resolución ARCOTEL-2017-0513, en su anexo 2

Condiciones Generales para la prestación del Servicio de Acceso a Internet y Concesión de Frecuencias del Espectro Radioeléctrico, artículo 5, señala:

5.1 Informes:

El prestador del servicio está obligado a entregar a la ARCOTEL, durante la vigencia de su título habilitante, con la periodicidad que se indica a continuación, lo siguiente y en los formatos establecidos para el efecto por esta Agencia:

5.1.1 Información Trimestral.- *Reporte del número de abonados, clientes o suscriptores, con desglose mensual a presentarse dentro de los primeros quince (15) días del mes subsiguiente al trimestre (15 de enero, 15 de abril, 15 de julio, 15 de octubre) de acuerdo al siguiente detalle:*

- *Reporte del número de abonados y usuarios por provincia, cantón y parroquia*
- *Reporte del número de abonados y usuarios por medio de acceso*
- *Reporte de capacidad internacional contratada en Mbps*
- *Reporte del número de abonados y usuarios con diferentes rangos de velocidades de bajada en Mbps a ser definidos por la ARCOTEL*
- *Reporte del número de abonados y usuarios en los niveles de compartición que defina la ARCOTEL*
- *Reporte del número de abonados y usuarios por tipo de cliente: cibercafé, residencial y corporativo*
- *Reporte del número de abonados y usuarios por banda ancha sin compartición*
- *Reporte del número de abonados y usuarios por banda ancha con compartición*
- *Reporte de tarifas.*

Resolución 216-09-CONATEL-2009 de fecha 29 de julio de 2009, con la cual se aprobó los Parámetros de Calidad para la provisión del Servicio de Valor Agregado de Internet, actualmente vigente, dispone la presentación trimestral de los reportes, en los formatos establecidos para el efecto.

2.3. CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

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

Infracción:

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

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

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

Sanción:

“Artículo 121.- Clases.

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

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

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

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

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

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

Atenuantes y agravantes:

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

3. CON MEMORANDO NRO. ARCOTEL-CZO6-2025-1477-M DE 04 DE AGOSTO DE 2025, LA FUNCIÓN INSTRUCTORA SEÑALA:

“(...) En torno a lo sustanciado, aplicando lo señalado en el artículo 252 del Código Orgánico Administrativo, pongo a su conocimiento el expediente administrativo sancionador con todos los documentos que sustentan el Procedimiento Administrativo Sancionador emitido con Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 en contra de CONNECTTELC CIA. LTDA., para que se proceda con la emisión de la resolución correspondiente de conformidad con el artículo 257 y 260 del Código Orgánico Administrativo. (...)”

- **ACTO DE INICIO NRO. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2023-0105 DE 17 DE JULIO DE 2025, DE ACUERDO A LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 252:**

Mediante Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 de 17 de julio de 2025; emitido en contra de la compañía CONNECTTELC CIA. LTDA, a fin de confirmar la

existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe **Nro. IT-CCDS-RS-2020-0151** de 25 de junio de 2020, elaborado por la por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual contiene los resultados de la verificación de la presentación tardía de los reportes trimestrales de usuarios y facturación y los reportes trimestrales de calidad, desde el segundo trimestre del año 2018 hasta el primer trimestre del año 2020, ni los reportes mensuales de tarifas hasta el mes de mayo de 2020.

En el citado **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 de 17 de julio de 2025**, se consideró lo siguiente:

“(…) 6. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, y sobre la base de las pruebas obtenidas en la actuación previa sustanciada se ha determinado una posible infracción a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por parte de la compañía CONNECTTELC CIA. LTDA., por no presentar dentro del tiempo establecido los reportes de calidad del servicio y suscriptores, incumpliendo lo establecido en los artículo 24 numeral 3, 6, 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución ARCOTEL-2017-0513 Anexo 2 numeral 5.1, 5.1.1 Resolución 216-09-CONATEL-2009, por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que el expedientada estuvo presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 17 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.(…)”.

4. ANÁLISIS DE ATENUANTES, AGRAVANTES:

Para determinación de la sanción a imponer se debe considerar las atenuantes y agravantes reguladas en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones -LOT-.

“Art. 130.- Atenuantes. Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:

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

Revisada la base informática denominada “Infracciones y Sanciones”, se ha podido verificar que CONECTTELC CIA. LTDA., no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que SI cumple con este 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.

Respecto a esta atenuante se ha observado y constatado que la **empresa** CONECTTELC CIA. LTDA., no ha dado contestación al Acto de Inicio, no se cumple con esta atenuante.

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

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

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

De información recabada en consulta efectuada al sistema SIETEL se ha determinado lo siguiente:

NOMBRE DEL PRESTADOR	REPORTES	
CONECTELC CIA. LTDA.	Usuarios	Calidad
2do trimestre 2018	30/11/2020 15:25:45 / FUERA DE PLAZO	30/11/2020 18:49:39 / FUERA DE PLAZO
3er trimestre 2018	30/11/2020 15:44:46 / FUERA DE PLAZO	30/11/2020 19:00:40 / FUERA DE PLAZO
4to trimestre 2018	30/11/2020 16:05:12 / FUERA DE PLAZO	30/11/2020 19:43:06 / FUERA DE PLAZO
1er trimestre 2019	15/01/2021 0:50:31 / FUERA DE PLAZO	15/01/2021 1:40:59 / FUERA DE PLAZO
2do trimestre 2019	15/01/2021 1:00:38 / FUERA DE PLAZO	15/01/2021 1:50:56 / FUERA DE PLAZO
3er trimestre 2019	15/01/2021 1:08:17 / FUERA DE PLAZO	15/01/2021 1:55:27 / FUERA DE PLAZO
4to trimestre 2019	15/01/2021 1:14:22 / FUERA DE PLAZO	15/01/2021 2:00:29 / FUERA DE PLAZO
1er trimestre 2020	15/01/2021 22:35:53 / FUERA DE PLAZO	15/01/2021 23:08:56 / FUERA DE PLAZO

REPORTES TARIFAS					
Año	Mes	Tarifas	Año	Mes	Tarifas
2018	Abril	30/11/2020 16:20:20 / FUERA DE PLAZO	2019	Mayo	15/01/2021 0:22:46 / FUERA DE PLAZO
	Mayo	30/11/2020 16:21:34 / FUERA DE PLAZO		Junio	15/01/2021 0:23:20 / FUERA DE PLAZO
	Junio	30/11/2020 16:22:23 / FUERA DE PLAZO		Julio	15/01/2021 0:26:06 / FUERA DE PLAZO
	Julio	30/11/2020 16:23:29 / FUERA DE PLAZO		Agosto	15/01/2021 0:26:45 / FUERA DE PLAZO
	Agosto	30/11/2020 16:24:08 / FUERA DE PLAZO		Septiembre	15/01/2021 0:27:53 / FUERA DE PLAZO
	Septiembre	30/11/2020 16:24:53 / FUERA DE PLAZO		Octubre	15/01/2021 0:29:37 / FUERA DE PLAZO
	Octubre	30/11/2020 16:25:30 / FUERA DE PLAZO		Noviembre	15/01/2021 0:30:11 / FUERA DE PLAZO
	Noviembre	30/11/2020 16:26:11 / FUERA DE PLAZO		Diciembre	15/01/2021 0:30:56 / FUERA DE PLAZO
	Diciembre	30/11/2020 16:26:55 / FUERA DE PLAZO	2020	Enero	15/01/2021 22:10:37 / FUERA DE PLAZO
2019	Enero	15/01/2021 0:17:55 / FUERA DE PLAZO		Febrero	15/01/2021 22:11:27 / FUERA DE PLAZO
	Febrero	15/01/2021 0:20:53 / FUERA DE PLAZO		Marzo	15/01/2021 22:11:57 / FUERA DE PLAZO
	Marzo	15/01/2021 0:21:34 / FUERA DE PLAZO		Abril	27/11/2020 13:12:14 / FUERA DE PLAZO
	Abril	15/01/2021 0:22:11 / FUERA DE PLAZO		Mayo	15/01/2021 22:12:37 / FUERA DE PLAZO

Por lo que compañía CONNECTTELC CIA. LTDA., corrigió su conducta de manera voluntaria y antes de la imposición de la sanción, como lo indica el Criterio Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2022-0025 del 19 de mayo de 2022, por lo tanto, concurre en las atenuantes descritas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tal motivo SI cumple esta atenuante.

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

Por la naturaleza del hecho que se le atribuye a la compañía CONNECTTELC CIA. LTDA., la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, no ha considerado afectación al mercado, afectación al servicio y al usuario o daño técnico con la comisión de la presente infracción, en este sentido, se deberán considerar las atenuantes 1, 3 y 4 del art. 130 de la LOT; Sobre la base de la atenuante determinada se debe regular la sanción correspondiente.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observa ninguna circunstancia agravante.

5. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

6. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 de 17 de julio de 2025**, de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía CONECTTELC CIA. LTDA., en el presente Procedimiento Administrativo Sancionador y la responsabilidad del administrado por la presentación tardía de los reportes trimestrales de usuarios y facturación y los reportes trimestrales de calidad, desde el segundo trimestre del año 2018 hasta el primer trimestre del año 2020, ni los reportes mensuales de tarifas hasta el mes de mayo de 2020, se evidencia el incumplimiento descrito en el artículo 24 numeral 3, 6, 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución ARCOTEL-2017-0513 Anexo 2 numeral 5.1, 5.1.1 Resolución 216-09-CONATEL-2009; en la comisión de la infracción administrativa de **Primera Clase**, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Sin embargo, del análisis de atenuantes realizado se verifica el cumplimiento de los atenuantes 1, 3 y 4 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que de acuerdo a lo establecido en los artículos 82 y 83 numeral 2 de su Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, las atenuantes necesarias para que este Organismo Desconcentrado Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se pueda abstener de imponer la sanción que correspondería, en el presente caso de acuerdo a la normativa citada procede la **ABSTENCIÓN** de imponer la sanción que correspondería en el presente caso.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 de 17 de julio de 2025**, emitido por el Ing. Esteban Damián Coello Mora, en su calidad de Responsable de la Función Instructora de Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0105 de 17 de julio de 2025**; por lo que la compañía CONECTTELCA CIA. LTDA., es responsable del incumplimiento determinado en el Informe Técnico **IT-CCDS-RS-2020-0151 de 25 de junio de 2020.**, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, desde el segundo trimestre del año 2018 hasta el primer trimestre del año 2020; Obligación que se encuentra descrita en el artículo 24 numeral 3, 6, 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución ARCOTEL-2017-0513 Anexo 2 numeral 5.1, 5.1.1 Resolución 216-09-CONATEL-2009; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Sin embargo, considerando tres de las cuatro atenuantes (Atenuante 1, Atenuante 3 y Atenuante 4) dispuestas en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, éste Órgano Resolutor se **ABSTIENE** de imponer una sanción.

Artículo 3.- DISPONER a CONECTTELCA CIA. LTDA., con RUC No. 0190429008001, que opere su sistema de Acceso a Internet, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

Artículo 4.- INFORMAR a la compañía CONECTTELCA CIA. LTDA., con RUC No. 0190429008001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.

Artículo 5.- NOTIFICAR de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, en las direcciones de correos electrónicos: conecttelc@outlook.com / jorsaglez@hotmail.com señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 05 de agosto de 2025.

Eco. Manuel Alberto Cansing Burgos
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6
- FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)



REPÚBLICA
DEL ECUADOR

Agencia de Regulación y Control
de las Telecomunicaciones

Elaborado por:

Abg. Cristian Sacoto Calle
ANALISTA JURÍDICO ZONAL 2