

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2025-0162

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-
ING. ANA CECILIA PIEDRA CARPIO
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 6 SUBROGANTE
-FUNCIÓN RESOLUTORIA-

CONSIDERANDO:

1. 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.

1.1 LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

PERMISIONARIO:	CONEXIONTOTAL S.A.
REPRESENTANTE LEGAL:	JOSE ESTEBAN LOPEZ MOLINA
SERVICIO:	REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO
RUC:	0190432009001
DIRECCIÓN:	CALLE ANTONIO DELGADO Y CALLE GRAN COLOMBIA
TELÉFONO:	072258933 / 0979161124
CIUDAD - PROVINCIA:	GUALACEO- AZUAY
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	conexiontotal2016@gmail.com

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, otorgó a favor de la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, el título habilitante consistente en el REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO, inscrito el 04 de diciembre de 2017 en el Tomo 128 a Fojas 12813 del Registro Público de Telecomunicaciones, con una duración de 15 años, esto es hasta el 04 de diciembre de 2032, cuyo estado actual es **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-0970-M** del 30 de mayo de 2024, la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 pone en conocimiento el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, que indica:

Informe Técnico de Control Nro. IT-CZO6-C-2024-0248 de 29 de mayo de 2024:

“(…)

5 CONCLUSIONES.

- *El prestador de acceso a internet CONEXIONTOTAL S.A. ha procedido a cortar (desconectar) su enlace dedicado de 1150 Mbps que fue detectado siendo brindado al usuario CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE de la ciudad Chordeleg (referencia: informe IT-CZO6-C-2024-0114 del 12 de marzo de 2024); conforme la información recabada, dicho enlace operó desde el 2 de julio de 2020 hasta el 14 de abril de 2024, y estaba siendo utilizado como acceso internacional no autorizado por parte del prestador CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE, mismo que a la fecha de inspección ya ha contratado con el proveedor de capacidad internacional autorizado NEDETEL.*
- *El prestador CONEXIONTOTAL S.A., no presentó algún registro o autorización por parte de ARCOTEL referente al enlace dedicado ofrecido desde su nodo en Gualaceo hasta el nodo del usuario CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE en la ciudad de Chordeleg; tampoco presentó el contrato de adhesión firmado por el mencionado abonado (...)*

2. 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-2025-0718 del 17 de noviembre de 2025 en favor la autoridad emisora de este acto.

3. 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 a la 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.

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

“Art. 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:

(...)

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.”*

“Art. 37.- Títulos Habilitantes. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones podrá otorgar los siguientes títulos habilitantes:

3. Registro de servicios: Los servicios para cuya prestación se requiere el Registro, son entre otros los siguientes: servicios portadores, operadores de cable submarino, radioaficionados, valor agregado, de radiocomunicación, redes y actividades de uso privado y reventa.”

-REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGANICA DE TELECOMUNICACIONES:

“Art. 13.- Títulos habilitantes. - Para la prestación de servicios del régimen general de telecomunicaciones, así como, para el uso o explotación del espectro radioeléctrico, se requiere obtener, en forma previa, un título habilitante otorgado por la ARCOTEL, e inscrito en el Registro Público correspondiente.

c. Registro de servicios.- Para la prestación de servicios portadores, operadores de cable submarino, segmento espacial, radioaficionados, valor agregado, de radiocomunicación, redes privadas y actividades de uso privado, espectro para uso determinado en bandas libres y los demás que determine la ARCOTEL. (...)”

“Art. 84.- Sanciones a personas no poseedoras de títulos habilitantes. - Sin perjuicio de las acciones civiles o penales a que hubiere lugar, las sanciones a imponerse en el caso del cometimiento de infracciones aplicables a personas naturales o jurídicas no poseedoras de títulos habilitantes, serán las previstas en el artículo 122 de la Ley, toda vez que en dichos casos no puede obtenerse la información necesaria para determinar el monto de referencia. (...)”

-REFORMA Y CODIFICACION AL REGLAMENTO PARA OTORGAR TITULOS HABILITANTES PARA SERVICIOS DEL REGIMEN GENERAL DE TELECOMUNICACIONES Y FRECUENCIAS DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO.

“(...)”

CAPITULO VI

Registro de servicios para la prestación de servicios de telecomunicaciones.

Art. 37.- Título habilitante de registro de servicios.- Este tipo de título habilitante se otorgará a las personas naturales o jurídicas establecidas en el artículo 21 del presente reglamento que cumplan los términos y condiciones previstos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general de aplicación; y, los requisitos técnicos, económicos y legales establecidos en el presente reglamento.

El cumplimiento de los requisitos técnicos, económicos y legales, determinan la idoneidad del solicitante.

El título habilitante se instrumenta a través de un acto administrativo debidamente motivado, emitido por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, debiendo la persona natural o jurídica beneficiaria del mismo suscribir la declaración con sujeción a los términos, condiciones y plazos del título habilitante, al ordenamiento jurídico vigente y a la normativa correspondiente al servicio o título habilitante de que se trate.

Sin perjuicio de servicios que sean determinados por el Directorio de la ARCOTEL, en función de los avances tecnológicos, así como de la determinación del tipo de habilitación para otros servicios no definidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se requiere el título habilitante de Registro, para los siguientes servicios.

1. Portador (...)”

-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:

“Artículo 119.- Infracciones de Tercera Clase. (...)

a. Son infracciones de tercera clase aplicables a personas naturales o jurídicas, no poseedoras de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:

1. Explotación o uso de frecuencias, sin la obtención previa del título habilitante o concesión correspondiente, así como la prestación de servicios no autorizados, de los contemplados en la presente Ley.

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:

(...)

3. Infracciones de tercera clase. - La multa será de entre el 0,071% y el 0,1 % 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:

(...)

c) Para las sanciones de tercera clase, desde trescientos uno hasta mil quinientos 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 de la sanción a imponer se deben considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

4. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:

A través del Dictamen Nro. **ARCOTEL-CZO6-2025-D-0134** de 28 de noviembre de 2025, el Responsable de la Función Instructora expreso lo siguiente:

a) Mediante Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151 de 13 de octubre de 2025; emitido en contra de la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Memorando Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-0970-M** del 30 de mayo de 2024, donde se pone en conocimiento el Informe Técnico de Control Nro. **IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, elaborado por la Unidad Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, de acuerdo al memorando referido, la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, habría alquilado la capacidad internacional al **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, sin que se encuentre autorizada para prestar servicios de Portador de Telecomunicaciones; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 3, artículo 37 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 37 numeral 8 de la Reforma y codificación del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de tercera clase determinada en el artículo 119, literal a), numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

b) La expedientada, la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, con trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-015711-E** de 27 de octubre de 2025 ha dado contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador dentro del término legal que tenía para hacerlo, en donde alegó circunstancias relacionadas con el elemento fáctico.

c) El responsable de la función instructora de esta Coordinación Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso providencia Nro. **P-CZO6-2025-0246** de 28 de octubre de 2025, lo siguiente:

“(...)

PRIMERO.- Agréguese al expediente el escrito de contestación al Acto de Inicio presentado por la expedientada con trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-015711-E** de 27 de octubre de 2025; **SEGUNDO.-** Se ordena la apertura del período de prueba por el término de quince (15) días de acuerdo al principio constitucional previsto en el artículo 76, numerales 2, 4, 6 y 7 contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente providencia, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 194 (último inciso) y 256 del Código Orgánico Administrativo, finalizado este término se procederá conforme los artículos 203, 257, 260 *ibídem*; **TERCERO.-** Dentro del período de evacuación de pruebas, se dispone: a) Se solicite al **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, informe en el término de cinco (5) días, cuáles fueron las relaciones comerciales que mantenía con la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.** así como informe si en algún momento le proveyó el servicio portador o de capacidad internacional y qué servicios se brindaron como resultado para la emisión de la factura No. 001-002-000030463, emitida el 5 de febrero de 2024; b) Se solicite a la Unidad de Registro Público de la ARCOTEL, informe en el término de 5 (cinco) días: (1) si la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, mantiene registrado e inscrito un modelo de contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet; (2) si la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, mantiene registrado e inscrito un modelo de contrato de adhesión o de reventa para el servicio portador de telecomunicaciones; c) Se realice la consulta a la empresa **CONEXIONTOTAL S.A.** absuelva las siguientes preguntas en el término de diez (10) días:

1.- Se remita una copia debidamente legalizada del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE

TÉCNICO DE RED entre el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet y CONEXIÓN TOTAL S.A., así como los anexos técnicos necesarios en los que se especifique el área de acción o cobertura geográfica en el que se desenvuelve el objeto del mencionado instrumento legal así como las labores técnicas específicas que implica.

2.- Si la compañía CONEXIÓN TOTAL S.A., tenía conocimiento pleno del giro de negocio del señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, cuáles fueron las previsiones para contratar un servicio de enlace corporativo y evitar la reventa de un servicio. Agradeceré remitir una copia del tráfico generado por el enlace corporativo y las capacidades en las fechas concordantes a la facturación remitida en su contestación.

3.- Remita copia de las solicitudes, órdenes de trabajo o requerimientos técnicos formulados por el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, de acuerdo a las necesidades operativas, que permitan el desglose de valores y se especifique el valor cobrado por el servicio corporativo y demás servicios del contrato de mantenimiento y soporte técnico de red;

*d) Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente procedimiento, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico, se solicita al área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las circunstancias existentes en el procedimiento y se realice un análisis de atenuantes y agravantes; la presentación del informe correspondiente debe ser realizado dentro del término de prueba referente al Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo; **CUARTO.-** Notifíquese con el contenido de la presente providencia en las direcciones de correo electrónico: conexiontotal2016@gmail.com; info@lexsolutions.net; smunoz@lexsolutions.net; señaladas para el efecto (...)"*

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2025-0186** de 14 de noviembre de 2025, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de de 28 de octubre de 2025, del cual concluyo lo siguiente:

"(...)

*Revisado el expediente y realizado el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad de la **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, se considera lo siguiente:*

Para el presente análisis, es necesario mencionar que conforme lo dispuesto en la Constitución, en todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones se debe asegurar el derecho al debido proceso, el cual constituye una garantía para el administrado, que partiendo de la presunción de inocencia que opera a su favor le permite ejercer su derecho a la defensa para desvirtuar las imputaciones realizadas en su contra.¹

Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de

¹ ORDÓÑEZ Grace, "La Potestad Sancionadora de la Administración, la presunción de inocencia y el derecho a la prueba del administrado", Cuadernos SUPERTEL, pág. 17

la obtención previa de una prueba que evidencie **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión del **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025, el mismo que se sustentó en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual se concluyó que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, de acuerdo al informe referido, habría alquilado la capacidad internacional al **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, sin que se encuentre autorizada para prestar servicios de Portador de Telecomunicaciones; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 3, artículo 37 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 37 numeral 1 de la Reforma y codificación del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de tercera clase determinada en el artículo 119, literal a), numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Es necesario indicar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-015711-E** de 27 de octubre de 2025; ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo legal en el que podía alegar circunstancias afines al caso concreto. Sin embargo, para contar con los elementos necesarios para resolver, la Función Instructora mediante memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2078-M** del 28 de octubre de 2025, solicitó a la Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público de la ARCOTEL se sirva informar si la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, mantiene registrado e inscrito un modelo de contrato de adhesión para la prestación del servicio de internet, ante lo cual el Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público de la ARCOTEL, con memorando **Nro. ARCOTEL-CTRP-2025-3863-M** del 29 de octubre de 2025, señala:

"(...)

Al tenor de lo prescrito en los artículos 82 y 226 de la Constitución de la República del Ecuador; el artículo 65 del Código Orgánico Administrativo; el artículo 42 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el artículo 24 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; el artículo 220 del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; el artículo 10 numeral 1.2.1.2.4. del Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de Las Telecomunicaciones – ARCOTEL; y, con Memorando Nro. ARCOTEL-ARCOTEL-2024-0269-M de 03 de septiembre de 2024 de la asignación de Responsable de la Unidad Técnica de Registro Público de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL, certifico la información existente en el Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes:

DATOS ADMINISTRATIVOS:

CÓDIGO: 0169518
USUARIO: CONEXIONTOTAL S.A.
RUC: 0190432009001

DATOS DEL TÍTULO HABILITANTE:

Tomo-Foja	Acta-Pág.	Contrato de	Servicio	Fecha Reg.	Fecha Vig.	Estado
128-12813	-	REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	04/12/2017	04/12/2032	VIGENTE
-	481-481	CONTRATO DE ADHESION	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET	10/01/2019	04/12/2032	VIGENTE

(...).

Adicionalmente la Función Instructora mediante Oficio **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-0990-OF** del 28 de octubre de 2025, solicitó a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, absuelva las siguientes preguntas en el término de diez (10) días: 1.- Se remita una copia debidamente legalizada del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE RED entre el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet y CONEXIÓN TOTAL S.A., así como los anexos técnicos necesarios en los que se especifique el área de acción o cobertura geográfica en el que se desenvuelve el objeto del mencionado instrumento legal así como las labores técnicas específicas que implica. 2.- Si la compañía CONEXIONTOTAL S.A., tenía conocimiento pleno del giro de negocio del señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, cuáles fueron las previsiones para contratar un servicio de enlace corporativo y evitar la reventa de un servicio. Agradeceré remitir una copia del tráfico generado por el enlace corporativo y las capacidades en las fechas concordantes a la facturación remitida en su contestación. 3.- Remita copia de las solicitudes, órdenes de trabajo o requerimientos técnicos formulados por el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, de acuerdo a las necesidades operativas, que permitan el desglose de valores y se especifique el valor cobrado por el servicio corporativo y demás servicios del contrato de mantenimiento y soporte técnico de red; ante lo cual la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-016478-E** del 11 de noviembre de 2025, señala:

“(...)

En atención a: “1.- Se remita una copia debidamente legalizada del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE RED entre el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, y

CONEXIONTOTAL S.A., así como los anexos técnicos necesarios en los que se especifique el área de acción o cobertura geográfica en la que se desenvuelve el objeto del mencionado instrumento legal, así como las labores técnicas específicas que implica.” tengo a bien indicar lo siguiente:

Remito copia notariada del CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y SOPORTE TÉCNICO DE RED, suscrito entre mi representada y el señor César Patricio Peralta Matute, así como los anexos técnicos en los que se especifica la descripción de los servicios que se brindan dentro de dicho contrato, así como la cobertura geográfica donde se ejecuta el mismo.

Con respecto a: “2.- Si la compañía CONEXIONTOTAL S.A. tenía conocimiento pleno del giro de negocio del señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, cuáles fueron las previsiones para contratar un servicio de enlace corporativo y evitar la reventa de un servicio. Agradeceré remitir una copia del tráfico generado por el enlace corporativo y las capacidades en las fechas concordantes a la facturación remitida en su contestación.” tengo a bien indicar lo siguiente:

Como se indicó anteriormente, y en la respuesta emitida dentro del presente juzgamiento administrativo, mi representada mantenía dos relaciones comerciales con el señor César Patricio Peralta Matute: esto es, un contrato de adhesión de servicios de acceso a internet y un contrato de prestación de mantenimiento y soporte técnico de la red, debiendo reiterar que estas son las únicas actividades que la compañía CONEXIONTOTAL S.A. mantiene con el señor Peralta.

Se desconoce si este último hacía o no un uso indebido de los beneficios y servicios que recibía como resultado de nuestra relación comercial. Cabe indicar que la ARCOTEL, durante la inspección efectuada al señor Peralta, ordenó a mi representada el cese inmediato de la prestación del servicio de internet corporativo, orden que fue acatada de manera inmediata.

Asimismo, remitimos copia del tráfico generado por el enlace corporativo y las capacidades entregadas al señor Peralta en las fechas concordantes a la facturación que remitió mi representada dentro de la contestación del juzgamiento administrativo, esto es en los meses de enero, febrero y hasta el 13 de marzo de 2024, esto considerando que desde esa fecha en adelante suspendimos definitivamente el servicio de acceso a internet corporativo, que veníamos brindando al señor César Patricio Peralta Matute, en base a los solicitado por la ARCOTEL con oficio No. ARCOTEL-CZO6-2024-0143-OF y conforme se puede apreciar en el número de trámite No. ARCOTEL-DEDA-2024-004333-E del 14 de marzo de 2024, con el cual informamos de dicho corte.

Finalmente, se evidencia que CONEXIONTOTAL S.A. actuó en todo momento con transparencia, diligencia y buena fe, dentro del marco de su título habilitante vigente y conforme al contrato aprobado e inscrito ante ARCOTEL, que establecía expresamente la prestación del Servicio de Acceso a Internet, en este caso corporativo, sin que se configure en ningún caso un servicio portador o de capacidad internacional.

En relación a: “3.- Remita copia de las solicitudes, órdenes de trabajo o requerimientos técnicos formulados por el señor César Patricio Peralta Matute, permisionario del Servicio de Acceso a Internet, de acuerdo a las necesidades operativas, que permitan el desglose de valores y se

especifique el valor cobrado por el servicio corporativo y demás servicios del contrato de mantenimiento y soporte técnico de red.” tenemos a bien remitir las órdenes de trabajo, en las cuales se desglosan los valores cobrados por el servicio corporativo y de mantenimiento y soporte técnico de red.

En virtud de lo anterior, solicito se agregue al expediente la documentación adjunta y se tenga por cumplida la remisión y absolución requeridas en la Providencia P-CZO6-2025-0246, para los fines pertinentes previos al dictamen que ponga fin a la instrucción (...).”

Adicionalmente la Función Instructora mediante Oficio **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-0989-OF** del 28 de octubre de 2025, solicitó al **SR. CESAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, informe en el término de cinco (5) días, cuáles fueron las relaciones comerciales que mantenía con la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.** así como informe si en algún momento le proveyó el servicio portador o de capacidad internacional y qué servicios se brindaron como resultado para la emisión de la factura No. 001-002-000030463, emitida el 5 de febrero de 2024; ante lo cual el **SR. CESAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, con Trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-016128-E** del 05 de noviembre de 2025, señala:

“(…)

La relación comercial que he mantenido con su representada, la compañía CONEXIÓN TOTAL S.A., se origina principalmente en dos contratos:

1. Contrato de adhesión para la provisión del servicio de acceso a internet corporativo.

El primero de ellos corresponde al contrato de adhesión celebrado el 01 de julio de 2020, mediante el cual se contrató la provisión del servicio de acceso a internet corporativo, dedicado, con compartición 1:1, instalado en la dirección calle 5 de Febrero, entre Atahualpa y Guayaquil, en la ciudad de Chordeleg, conforme consta en el contrato y su anexo técnico respectivos, que se acompañan al presente documento.

Dicho servicio corresponde estrictamente al Servicio de Acceso a Internet (SAI), y no constituye, en ningún caso, un servicio de portador o de capacidad internacional de internet.

Durante toda la vigencia de este contrato, no se ha recibido ni contratado servicio alguno de tipo portador, o capacidad internacional de internet. En consecuencia, no ha existido provisión de capacidad internacional ni intermediación técnica o comercial con proveedores extranjeros que brinden estos servicios a través de CONEXIÓN TOTAL S.A.

2. Contrato de prestación de servicios de mantenimiento de red.

Adicionalmente, mantengo una relación comercial con CONEXIÓN TOTAL S.A. derivada de la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico de red, que comprendía asistencia especializada, revisión de equipos, optimización de enlaces y atención a requerimientos técnicos en campo. Por este concepto, la compañía CONEXIÓN TOTAL S.A. emite facturas mensuales cuyos valores varían en función de los servicios efectivamente prestados y la magnitud del soporte requerido en cada periodo, conforme a las necesidades operativas de mi empresa.

Asimismo, informo que la emisión de la factura No. 001-002-000030463, de fecha 5 de febrero de 2024, se generó como resultado de la relación

comercial mantenida con la compañía CONEXIÓN TOTAL S.A., derivada de la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico de red, servicio que se brindó en virtud del contrato correspondiente y dentro del marco de labores técnicas locales, sin que ello implique la provisión de capacidad internacional o de servicios de portador.

Es importante puntualizar que este servicio de mantenimiento de red no implica, de forma alguna, la provisión de capacidad internacional de internet ni la comercialización de servicios de portador, tratándose únicamente de labores técnicas y de soporte correctivo y preventivo sobre infraestructura local.

En virtud de lo expuesto, dejo constancia expresa de que en ningún momento la compañía CONEXIÓN TOTAL S.A. me ha provisto capacidad internacional de internet, ni he contratado con dicha empresa servicios que se enmarquen dentro del régimen de portador o transporte internacional de datos.

La presente respuesta se emite libre y voluntariamente, bajo juramento, con el objeto de acreditar la verdadera naturaleza de los servicios contratados y la inexistencia de provisión de capacidad internacional de internet o portador.

En fe de lo expuesto, suscribo el presente oficio en Chordeleg, a los 29 días del mes de octubre de 2025, ratificando la veracidad y autenticidad de su contenido.

(...)"

La administrada, la compañía **CONEXION TOTAL S.A.**, dio contestación al presente acto de inicio en el que manifestó:

"(...)

II. ANÁLISIS Y ARGUMENTOS DE DEFENSA

A continuación procedemos analizar todos los argumentos que consideramos guiarán a su autoridad a emitir una resolución con abstención de sanción, considerando la realidad material y la buena fe con la que actuó la suscrita:

a. Fundamento Contractual, Fáctico y Jurídico: El contrato, como ley entre las partes, conforme el artículo 1561 del Código Civil, dispone: "Todo contrato legalmente celebrado es una ley para los contratantes, y no puede ser invalidado sino por su consentimiento mutuo o por causas legales". En el Contrato de Adhesión y su Anexo suscrito con el señor CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE, consta expresamente como objeto la prestación del Servicio de Acceso a Internet Corporativo, Plan 600 Mbps, 1:1, en fibra óptica, modelo previamente aprobado e inscrito ante ARCOTEL, siendo, por tanto, el acto principal que define la naturaleza jurídica de la relación entre las partes. Dicho contrato delimita de manera clara las condiciones bajo las cuales se brindó el servicio, sin que exista disposición alguna que autorice o configure la prestación de un servicio portador o de capacidad internacional. Por otro lado, dentro de los antecedentes técnicos se menciona la factura No. 001-002-000030463, emitida el 5 de febrero de 2024, la cual correspondería a la venta de capacidad internacional. Tal afirmación es incorrecta, pues mi representada mantenía con el señor Peralta una relación comercial paralela y distinta a la prestación de acceso a internet, basada en el

Contrato de Prestación de Servicios de Mantenimiento y Soporte Técnico de Red, suscrito el 20 de junio de 2020...

b. Aclaración sobre las Facturas y Objeto social de CONEXIONTOTAL S.A. Es importante precisar que CONEXIONTOTAL S.A. fue constituida con un objeto social amplio, que comprende tanto la prestación y comercialización de servicios de acceso a internet como la provisión de mantenimiento, soporte técnico, gestión y optimización de redes de telecomunicaciones. Esta capacidad jurídica está expresamente establecida en sus escrituras de constitución y estatutos sociales, inscritos en el Registro Mercantil, los cuales se ponen a disposición de esa Agencia para su verificación. En el presente caso, ninguna de las facturas revisadas contiene la expresión “venta” o “alquiler de capacidad internacional”. Todas reflejan conceptos estrictamente técnicos, vinculados a labores de mantenimiento, soporte o gestión de red, dentro del marco de la relación contractual de mantenimiento de red. Las facturas adjuntas son las siguientes:

N.º de Factura	Fecha de Emisión	Descripción del Servicio	Período Facturado	Valor Total (USD)
001-002-000034518	21 de abril de 2024	Servicio Técnico	01-mar-2024 al 01-abr-2024	2.000,00
001-002-000035285	08 de mayo de 2024	Gestión de Redes	01-abr-2024 al 01-may-2024	2.250,00
001-002-000046995	10 de diciembre de 2024	Gestión de Redes	01-nov-2024 al 01-dic-2024	1.650,00
001-002-000061959	29 de agosto de 2025	Servicio Técnico	01-jul-2025 al 01-ago-2025	1.179,00

c. Principio de Tipicidad y Legalidad Sancionadora.- La potestad sancionadora administrativa exige tipicidad estricta y subsunción exacta entre la conducta observada y la infracción prevista en la ley. El acto de inicio parte de un error de calificación jurídica, al confundir el servicio de acceso a internet con un supuesto servicio portador, para el cual no existe título habilitante ni evidencia de prestación efectiva. La sola expresión o denominación genérica “servicio técnico” o “gestión de redes” en una factura no puede considerarse indicio suficiente para configurar la prestación de un servicio portador. La tipicidad no se presume ni se construye sobre interpretaciones semánticas o conjeturas derivadas de documentos contables accesorios.

d. Autonomía de la voluntad, seguridad jurídica y doctrina aplicable.- El contrato aprobado e inscrito ante ARCOTEL constituye la fuente regulatoria principal de la relación jurídica. Reinterpretar su naturaleza con base en documentos accesorios vulnera los principios de seguridad jurídica y autonomía de la voluntad. La doctrina (Messineo, Doctrina General del Contrato; Díez-Picazo, Fundamentos del Derecho Civil Patrimonial) reconoce que el contrato genera una relación obligacional autónoma, que no puede ser modificada unilateralmente por la Administración, salvo disposición legal expresa. Si existiera alguna diferencia técnica o eventual uso distinto del servicio por parte del contratante, su calificación corresponde exclusivamente a la autoridad competente y no puede presumirse responsabilidad alguna de esta permisionaria, que en todo momento actuó conforme al contrato y dentro del marco de su título habilitante.

e. Actuación de CONEXIONTOTAL S.A., y función de la autoridad.-

Durante la inspección efectuada por personal de ARCOTEL, mi representada fue requerida formalmente para cesar la prestación del servicio de internet corporativo contratado por el señor Peralta, orden que fue acatada de inmediato. La compañía no tuvo conocimiento técnico ni elementos que permitan afirmar o descartar que el usuario realizaba un uso indebido de la red; por tanto, esa determinación corresponde únicamente a la autoridad administrativa que efectuó la inspección. Lo cierto es que CONEXIONTOTAL S.A. cumplió cabalmente con las disposiciones de la autoridad, colaboró con la entrega de información y documentos, y actuó con plena diligencia y buena fe, garantizando la transparencia y regularidad de sus operaciones.

f. Principio de Buena fe y Responsabilidad personal.- La Corte Constitucional (Sentencias N.º 001-10-SCN-CC y 050-18-SEP-CC) ha sostenido que la buena fe debe presumirse a favor del administrado, y que no procede sancionar a quien actuó confiando en un título válido otorgado por la propia Administración. Asimismo, la Corte Nacional de Justicia (Sentencia N.º 15332-2018-01021) ha determinado que la responsabilidad administrativa es personal y culpable, no objetiva.

En aplicación del artículo 1562 del Código Civil, los contratos deben ejecutarse de buena fe, lo que impone un deber de lealtad, confianza y corrección recíproca.

En este caso, la permisionaria:

- *Celebró un contrato aprobado e inscrito ante ARCOTEL.*
- *Prestó el servicio autorizado (acceso a internet corporativo 600 Mbps 1:1).*
- *Acató la instrucción de cese emitida por ARCOTEL durante la inspección.*
- *Colaboró activamente con la autoridad proporcionando la información requerida.*

Tales hechos demuestran actuación diligente, transparente y conforme al ordenamiento jurídico.

g. Idoneidad del indicio “ALQUILER DE CAPACIDAD”.- Las descripciones tributarias de las facturas responden a categorías genéricas utilizadas por el SRI. Un término como “servicio técnico” o “gestión de redes” no puede ser interpretado como prestación de capacidad internacional, pues carece del elemento objetivo (transporte de señales entre operadores). El propio expediente reconoce que CONEXIONTOTAL S.A. no posee título portador, lo que excluye toda posibilidad de prestación de ese servicio.

h. Debido Proceso, Motivación y Jurisprudencia aplicable.- La Corte Constitucional (Sentencia N.º 050-18-SEP-CC) ha señalado que la motivación administrativa debe fundarse en valoración integral de la prueba y no en apreciaciones aisladas. El Consejo de Estado de Colombia (Rad. 05001-23-33-000-2013-00077-01, 2017) ha precisado que la Administración no puede derivar consecuencias sancionadoras de simples denominaciones en facturas cuando existe un contrato que regula la relación. Asimismo, la Corte Nacional de Justicia (Sentencia N.º 17971-2019-00432) determinó que, en los procedimientos sancionadores del

sector de telecomunicaciones, la Administración debe sujetarse al contrato debidamente inscrito como fuente regulatoria primaria, y no a documentos accesorios (...).”

De los argumentos esgrimidos por la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, cabe el siguiente análisis jurídico:

Principio de Buena Fe.-

La buena fe (del latín, bona fides) es un principio general del Derecho, consistente en el estado mental de honradez, de convicción en cuanto a la verdad o exactitud de un asunto, hecho u opinión, título de propiedad, o la rectitud de una conducta. Exige una conducta recta u honesta en relación con las partes interesadas en un acto, contrato o proceso.

El principio de buena fe en Ecuador está reconocido en diversos ordenamientos legales. Este principio establece que todas las personas tienen la obligación de actuar con honestidad, transparencia y lealtad en sus relaciones jurídicas, comerciales y laborales.

En la ley ecuatoriana, la buena fe se encuentra prevista en diversos artículos de distintas leyes:

- **El principio de la buena fe en derecho administrativo** se refiere a la obligación de las autoridades públicas de actuar de manera justa, transparente y objetiva. Esto significa que no deben abusar de su poder en detrimento de los derechos de los ciudadanos.

El concepto jurídico sobre qué es el principio de buena fe es aquel que en el ámbito jurídico y ético busca garantizar las relaciones comerciales y legales. Este principio se aplica en diferentes situaciones y áreas del derecho, en las que las partes involucradas están obligadas a actuar con honestidad, transparencia y lealtad. A continuación, se mencionan algunas situaciones en las que se aplica:

- **En los contratos.** Las partes involucradas en un contrato están obligadas a actuar con buena fe durante la negociación, la firma y el cumplimiento de este.

En el presente caso se advierte de la documentación recabada que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, actuó de buena fe, celebró un contrato de adhesión conforme a un formato previamente aprobado e inscrito por la ARCOTEL, así como cumplió con el objeto contractual (servicio de acceso a internet corporativo, Plan 600 Mbps, 1:1, en fibra óptica), sin que se haya logrado comprobar que la referida compañía prestara el servicios de portador o de capacidad internacional, afirmación que es avalada por el **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, con trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-016128-E** del 05 de noviembre de 2025, que señala que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, suscribió con el **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, un **contrato de adhesión** celebrado el 01 de julio de 2020, mediante el cual se contrató la provisión del servicio de acceso a internet corporativo, dedicado, con compartición 1:1, instalado en la dirección calle 5 de Febrero, entre Atahualpa y Guayaquil, en la ciudad de Chordeleg, conforme consta en el contrato y su anexo técnico respectivos, que se acompañan al presente documento.

En el contrato adjunto se aprecia que el servicio que se contrata es el Servicio de Acceso a Internet (SAI), sin que se tenga otro instrumento que permita señalar que el servicio prestado era el de servicio portador o de capacidad internacional de internet. De los documentos requeridos en el periodo de prueba no se remitieron ningún instrumento que permita advertir que se trataba de un servicio portador, o capacidad internacional de internet. En consecuencia, no se ha comprobado conforme a derecho se requiere que haya existido provisión de capacidad internacional ni intermediación técnica o comercial con proveedores extranjeros que brinden estos servicios a través de **CONEXIÓN TOTAL S.A.**

Adicionalmente, se ha remitido copia del contrato de servicios de mantenimiento y soporte técnico de red, que según el objeto del mismo comprendía asistencia especializada, revisión de equipos, optimización de enlaces y atención a requerimientos técnicos en campo. Por este concepto, la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.** emitió facturas mensuales cuyos valores varían en función de los servicios efectivamente prestados y la magnitud del soporte requerido en cada periodo, conforme a las necesidades operativas.

De los documentos remitidos se aprecia que la factura No. 001-002-000030463, de fecha 5 de febrero de 2024, es generada como resultado de la relación comercial mantenida con la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, derivada de la prestación de servicios de mantenimiento y soporte técnico de red, servicio que se brindó en virtud del contrato correspondiente y dentro del marco de labores técnicas locales, sin que se señale que dicha factura es producto de la provisión de capacidad internacional o de servicios de portador.

Se observa que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.** revela una actuación alineada con la normativa sectorial. Se aprecia que se mantenía dos relaciones comerciales con el señor César Patricio Peralta Matute, esto es, un contrato de adhesión de servicios de acceso a internet y un contrato de prestación de mantenimiento y soporte técnico de la red.

La administrada señala que desconocía si el señor César Patricio Peralta Matute hacía o no un uso indebido de los beneficios y servicios que recibía como resultado de la relación comercial. Cabe indicar que la ARCOTEL, durante la inspección efectuada al señor Peralta, ordenó a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, el cese inmediato de la prestación del servicio de internet corporativo, orden que fuera acatada de manera inmediata por la administrada.

Se evidencia que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.** actuó en todo momento con transparencia, diligencia y buena fe, dentro del marco de su título habilitante vigente y conforme al contrato aprobado e inscrito ante ARCOTEL, que establecía expresamente la prestación del Servicio de Acceso a Internet, en este caso corporativo, sin que se configure en ningún caso un servicio portador o de capacidad internacional. Se remite copias de las órdenes de trabajo requeridas.

Respecto al principio INDUBIO PRO ADMINISTRADO:

La Constitución de la República del Ecuador consagra las garantías del debido proceso, una de ellas, el derecho de la presunción de inocencia de toda persona, a ser tratado como tal mientras no se demuestre su responsabilidad mediante resolución en firme dictada de acuerdo a la verdad material del hecho detectado, esto como fruto de la doctrina en materia administrativa, llamado **INDUBIO PRO ADMINISTRADO**, que consiste en que, en caso de duda razonable, esta debe entenderse a favor del administrado.

La Corte Constitucional en SENTENCIA Nro. 115-14-SEP-CC de 06 de agosto del 2014, en relación al CASO Nro. 1683-12-EP página 15, hace mención a una interpretación favorable al accionante y señala:

“En el estudio de admisibilidad de la acción de protección el juez constitucional, al analizar cada caso, debe realizar su análisis exhaustivo y adoptar una posición siempre favorable al accionante (in dubio pro actione)”. En concordancia con lo antes señalado, dentro del Juicio Ordinario Nro. 897-11 (25 de febrero de 2014) la Corte Nacional señaló: “El In dubio pro actione o principio antiformalista del derecho, significa que en caso de duda cuando se producen ciertos defectos o silencios en la ley, debe hacerse una interpretación favorable a los intereses de los justiciables.”

En la sustanciación del Procedimiento Administrativo Sancionador, cobra gran importancia el principio de informalismo, que en la doctrina del Derecho Administrativo Sancionador se plantea como una especialización del IN DUBIO PRO ADMINISTRADO y del IN DUBIO PRO ACTIONE; recordando que éstos establecen respectivamente que, ante cualquier duda o vacío de la ley se estará a lo más favorable al administrado, y que en caso de duda se estará a lo más favorable a la acción. En el Procedimiento Administrativo Sancionador, el informalismo absorbe estas dos garantías y las amplía a otras particularidades. De esta manera, es menester en un primer momento conceptualizar al principio de informalismo desde la óptica ya planteada, en este sentido, Ivanega (2011) manifiesta que:

“Consiste en la dispensa a los administrados de cumplir con las formas no esenciales, es decir, aquellas que no están exigidas por el orden público administrativo. Su aplicación impide que el particular pierda un derecho por el incumplimiento de un deber formal, con lo que obliga a la administración a optar por la solución más favorable para aquel. (p.155). Se observa un primer esbozo de la conexión y ampliación de este principio con respecto del in dubio pro administrado, de tal forma, Vargas (2014) complementa esta idea expresado que: El informalismo protege la idea “pro-actione” por el fondo, según la cual se deben eliminar los obstáculos puestos innecesariamente en el desarrollo de un procedimiento propio de la Administración, a fin de que se realice de forma ágil, procurando que el asunto sea definido con la mayor celeridad. En consecuencia, el procedimiento administrativo debe orientarse a evitar lo complicado y excesivamente burocrático, prefiriendo un moderado formalismo, sencillez y flexibilidad”. (p. 63)

En su actual dimensión, el informalismo trata de que, ante la duda sobre la aplicabilidad de alguna formalidad innecesaria del procedimiento, se resuelva en favor del administrado, y con ello flexibilizar las formalidades procedimentales, a la par, la favorabilidad al administrado también se ancla a que dicho procedimiento no sea tortuoso, sino expedito y ágil, y que fruto de esa ágil tramitación se emita una resolución adecuada, no condicionada por formalidades innecesarias; cuestión de suma importancia en el Procedimiento Administrativo Sancionador pues pudiendo el administrado acabar agravado por una sanción, las formalidades excesivas no pueden condicionar la defensa o la participación del mismo.

La Corte Constitucional del Ecuador se ha expresado de forma concordante con estos criterios en torno al principio de informalismo, en ese sentido, ha sabido señalar que:

“(…)

Según la doctrina entre los principios que tipifican el procedimiento administrativo está, el de rapidez, simplicidad y economía en los trámites administrativos, especialmente ante entes públicos, los que deben caracterizarse por el informalismo a favor del administrado, y en lo fundamental garantizar un debido proceso. (Corte Constitucional, Resolución 1450, 19 de noviembre de 2008, Registro Oficial Edición Especial 101, 13 de febrero, 2009). Se acota que este principio encuentra su reflejo en el artículo 35 del Código Orgánico Administrativo, como un derecho de los administrados, por el cual se remueven los obstáculos que puedan impedir o dificultar el ejercicio de los derechos. Y se complementa con el principio de eficiencia; pues con base en este se prohíben las dilaciones o retardos injustificados y la exigencia de requisitos puramente formales (…).”

Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado.

Como se puede evidenciar de lo manifestado en los párrafos que anteceden, la administración no ha podido comprobar ni pronunciarse objetivamente acerca del incumplimiento y la responsabilidad en la comisión del hecho reportado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024.

Un principio básico en derecho administrativo sancionador es la comprobación de la responsabilidad del administrado en el hecho imputado; en el presente caso, del mismo informe técnico de control se aprecia que el prestador de acceso a internet **CONEXIONTOTAL S.A.** ha procedido a cortar (desconectar) su enlace dedicado de 1150 Mbps que fue detectado siendo brindado al usuario CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE de la ciudad Chordeleg (referencia: informe IT-CZO6-C-2024-0114 del 12 de marzo de 2024); conforme la información recabada, dicho enlace operó desde el 2 de julio de 2020 hasta el 14 de abril de 2024, y estaba siendo utilizado como acceso internacional no autorizado por parte del prestador CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE, mismo que a la fecha de inspección ya ha contratado con el proveedor de capacidad internacional autorizado NEDETEL, sin que se adjunte documentos o instrumentos que sustenten lo señalado en el Informe Técnico, más bien se adjunta copia del **contrato de adhesión** celebrado el 01 de julio de 2020, mediante el cual se contrató la provisión del servicio de acceso a internet corporativo, dedicado, con compartición 1:1, instalado en la dirección calle 5 de Febrero, entre Atahualpa y Guayaquil, en la ciudad de Chordeleg, conforme consta en el contrato y sus anexos técnico respectivos,

que se remitieron como prueba. Dicho servicio corresponde estrictamente al Servicio de Acceso a Internet (SAI), y no se ha comprobado que se trate de un servicio de portador o de capacidad internacional de internet.

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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 la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no ha sido sancionada 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** se debería considerar esta circunstancia como 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.**

De la revisión al expediente se desprende que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no reconoce la infracción y tampoco presenta o remite un plan de subsanación.

En consecuencia, **NO** se cumple esta atenuante.

3. **Haber subsanado integralmente la infracción en 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 de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada, la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, ha justificado su actuación y en el presente caso se advierte que se actuó de buena fe, se celebró un contrato de adhesión conforme a un formato previamente aprobado e inscrito por la ARCOTEL, lo que demuestra plena diligencia, así como cumplió con el objeto contractual (servicio de acceso a internet corporativo, Plan 600 Mbps, 1:1, en fibra óptica), sin que se haya logrado comprobar a la sociedad que se ofertó o prestó servicio portador o de capacidad internacional, tal como lo indica el **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, con trámite con Trámite Nro. **ARCOTEL-DEDA-2025-016128-E** del 05 de noviembre de 2025, que

señala que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, suscribió un **contrato de adhesión** para la prestación del servicio de acceso a internet, celebrado el 01 de julio de 2020, mediante el cual se contrató la provisión del servicio de acceso a internet corporativo, dedicado, con compartición 1:1, instalado en la dirección calle 5 de Febrero, entre Atahualpa y Guayaquil, en la ciudad de Chordeleg, conforme consta en el contrato y su anexo técnico respectivos.

Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado.

SI concurre en esta atenuante.

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

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, este no ocasiona un daño técnico, por lo tanto **SI** se considera como atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

1 La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en

cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado, por lo que se solicita el **ARCHIVO** del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025.

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en 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; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los reglamentos y todas las normas jurídicas 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.

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora (...).

6. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mismo que amplía el que consta en el Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2025-0186** de 14 de noviembre de 2025:

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 la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no ha sido sancionada 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** se debería considerar esta circunstancia como 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.

De la revisión al expediente se desprende que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no reconoce la infracción y tampoco presenta o remite un plan de subsanación.

En consecuencia, **NO** se cumple esta atenuante.

3. Haber subsanado integralmente la infracción en 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 de negrita nos corresponde).

Se advierte que la expedientada, la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, ha justificado su actuación y en el presente caso se advierte que se actuó de buena fe, se celebró un contrato de adhesión conforme a un formato previamente aprobado e inscrito por la ARCTEL, lo que demuestra plena diligencia, así como cumplió con el objeto contractual (servicio de acceso a internet corporativo, Plan 600 Mbps, 1:1, en fibra óptica), sin que se haya logrado comprobar a la sociedad que se ofertó o prestó servicio portador o de capacidad internacional, tal como lo indica el **SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE**, con trámite con Trámite Nro. **ARCTEL-DEDA-2025-016128-E** del 05 de noviembre de 2025, que señala que la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, suscribió un **contrato de adhesión** para la prestación del servicio de acceso a internet, celebrado el 01 de julio de 2020, mediante el cual se contrató la provisión del servicio de acceso a internet corporativo, dedicado, con compartición 1:1, instalado en la dirección calle 5 de Febrero, entre Atahualpa y Guayaquil, en la ciudad de Chordeleg, conforme consta en el contrato y su anexo técnico respectivos.

Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control Nro. **IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado.

SI concurre en esta atenuante.

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

Finalmente, con relación al último párrafo del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dice:

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, este no ocasiona un daño técnico, por lo tanto **SI** se considera como atenuante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

1 La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

2. La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que no es agravante.

*Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado, por lo que se solicita el **ARCHIVO** del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025”.*

7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado, por lo que se solicita el **ARCHIVO** del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025.

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

9. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que no existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025, y la responsabilidad de la administrada, esto es, la compañía **CONEXIÓN TOTAL S.A.**, no se ha podido comprobar que habría alquilado la capacidad internacional al SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE, sin que se encuentre autorizada para prestar servicios de Portador de Telecomunicaciones; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 3, artículo 37 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 37 numeral 8 de la Reforma y codificación del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; por tanto, realizando un

ejercicio de subsunción, no se puede determinar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, haya incurrido en una infracción de tercera clase determinada en el artículo 119, literal a), numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-D-0134** de 28 de noviembre 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 no se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025; por lo que no se ha podido comprobar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, es responsable del incumplimiento determinado en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-0970-M** del 30 de mayo de 2024 donde se pone en conocimiento el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, habría alquilado la capacidad internacional al SR. CÉSAR PATRICIO PERALTA MATUTE, sin que se encuentre autorizada para prestar servicios de Portador de Telecomunicaciones; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 3, artículo 37 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el artículo 37 numeral 8 de la Reforma y codificación del Reglamento para Otorgar Títulos Habilitantes para Servicios del Régimen General de Telecomunicaciones y Frecuencias del Espectro Radioeléctrico; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, no se puede determinar que la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, haya incurrido en una infracción de tercera clase determinada en el artículo 119, literal a), numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Sin embargo, al existir duda sobre la existencia de la infracción atribuida a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, no se encuentra determinada de manera eficaz ya que el nexo causal contemplado en el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2024-0248** de 29 de mayo de 2024, es laxo y al no poderse determinar la verdad material del presunto hecho infractor atribuible a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, que permita determinar la existencia del incumplimiento y la infracción tipificada en el acto de inicio, así como la responsabilidad de la presunta infractora, por tal motivo al existir la duda en cuanto a la responsabilidad debería constituirse en el elemento eximente de cualquier sanción, en Pro del Administrado, por lo que se solicita el **ARCHIVO** del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0151** del 13 de octubre de 2025.

Artículo 3.- DISPONER a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, con RUC No. 0190432009001, que opere su título habilitante de REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICOACCESO A INTERNET, de conformidad con lo autorizado y cumpla con la normativa legal vigente en la materia.

Artículo 4.- INFORMAR a la compañía **CONEXIONTOTAL S.A.**, con RUC No. 0190432009001, que tiene derecho a impugnar esta Resolución de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Administrativo.



Artículo 6.- 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: conexiontotal2016@gmail.com; info@lexsolutions.net; smunoz@lexsolutions.net señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 01 de diciembre de 2025.

ING. ANA CECILIA PIEDRA CARPIO
DIRECTORA TECNICA ZONAL 6 SUBROGANTE
- FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

[illegible]