

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2026-0012

ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 6 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL-
ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TECNICO ZONAL 6
-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:

RAZÓN SOCIAL:	SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.
REPRESENTANTE LEGAL:	LUIS MARCELO TIPAN VARGAS
ACTIVIDAD CONTROLADA:	REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO
RUC:	0190489965001
DIRECCIÓN:	AVENIDA ANTONIO RICAURTE Y CALLE VICENTE PACHECO A DOS CASAS DE JARDIN AZUAYO
TELÉFONO:	0992175003
CIUDAD – PROVINCIA:	CUENCA- AZUAY
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	mtipan@surf.net.ec

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

El día 25 de marzo de 2024 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó a la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, 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. El registro indicado fue inscrito en el tomo 174 a fojas 17436 del Registro Público de Telecomunicaciones, a la presente fecha el estado es **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-1878-M** del 26 de septiembre de 2025, la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 pone en conocimiento el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-2025-0547** del 24 de septiembre de 2025, que indica:

(...)

4. **CONCLUSIONES.**

(...)

- *Se verifica que la permitonaria no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX. (...)*”.

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-2024-0226 del 15 de abril de 2024 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

“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:

(...)

“19. Garantizar la atención y resolución oportuna de los reclamos formulados por sus abonados o usuarios, conforme los plazos que consten en la normativa o títulos habilitantes.

(...)”.

-REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

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

“2. La atención y resolución oportuna de las solicitudes y reclamos relacionados con la prestación de los servicios de telecomunicaciones contratados, incluidos los de radiodifusión por suscripción, no deben superar el término máximo de quince (15) días, sin embargo, podrá resolverse en plazos mayores para casos complejos, de conformidad con las regulaciones aplicables.

(...)

-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 118.- Infracciones de segunda clase.

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

6. No disponer de servicios de información y asistencia para la atención de reclamos, de acuerdo con la normativa vigente y obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes...”

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 segunda clase. - La multa será de entre el 0,031% al 0,07% 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:

b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos 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-CZO6-2026-D-0010** de 12 de enero de 2026, la Responsable de la Función Instructora expreso lo siguiente:

- a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0179 de 25 de noviembre de 2025**; emitido en contra de la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-1878-M** del 26 de septiembre de 2025 y el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-2025-0547** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, de acuerdo al informe referido, no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nros. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el Artículo 59 numeral 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase determinada en el artículo 118, literal b), numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.
- b) La expedientada, la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, no ha dado contestación al Acto de Inicio, dentro del término legal concedido, conforme certificación de la Sra. Gladis Peralta Sánchez, Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones Zonal, de 10 de diciembre de 2025, 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-CZO6-2025-0294** de 10 de diciembre de 2025, lo siguiente:

“(...)

PRIMERO.- Se deja constancia que la administrada no ha dado contestación al Acto de Inicio, dentro del término legal concedido, conforme certificación de la Sra. Gladis Peralta Sánchez, Técnico de Atención al Consumidor de Servicios de Telecomunicaciones Zonal, de 10 de diciembre 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 periodo de evacuación de pruebas, se dispone: **a)** Se solicite a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes que dentro del término de cinco (5) días remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, RUC: 0190489965001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO; **b)** Se solicite a la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 que dentro del término de diez (10) días informe si la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, a la presente fecha ha dado atención a los reclamos de seis (6) usuarios ingresados en la ARCOTEL con Nros. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX; **c)** 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-2025-0179** del 25 de noviembre 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 la dirección de correo electrónico: mtipan@surf.net.ec, señalada para el efecto (...)"

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2026-0002** de 05 de enero de 2026, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de 10 de diciembre 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 compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, 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 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-2025-0179** de 25 de noviembre de 2025, el mismo que se sustentó en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-1878-M** del 26 de septiembre de 2025 y el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-2025-0547** del 24 de septiembre de 2025, elaborado por la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, el cual concluyó que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, de acuerdo al memorando referido, no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el Artículo 59 numeral 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase*

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

determinada en el artículo 118, literal b), numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Es necesario indicar que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, NO ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo establecido, en el que podía alegar circunstancias relacionadas al elemento fáctico.

Sin embargo, para contar con los elementos necesarios para resolver, la Función Instructora mediante memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2379-M** del 10 de diciembre de 2025, solicitó a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes se sirva proporcionar la información de los ingresos totales de la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, RUC: 0190489965001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO, ante lo cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, con Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2025-7140-M** del 18 de diciembre de 2025, que señala:

“(...)

La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes no cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión"** requerido en la Resolución Nro. **ARCOTEL-2015-0936 ONLINE**.

Adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la denominación **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, con RUC Nro. **0190489965001**, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a un:

Tipo de contribuyente: **SOCIEDAD**

Obligada a llevar contabilidad: **SI**

Régimen: **GENERAL**

Por lo tanto, refleja información económica en la página web de la **Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el Formulario de Estado de Resultados Integral** del año 2024, en el que consta el rubro **"INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS"** por el valor de **USD\$ 82.725,42**.

Para constancia de lo expuesto se adjunta, como anexo, la información de la página del Servicio de Rentas Internas (SRI) y de la Superintendencia de Compañías (...).

La Función Instructora mediante memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2380-M** del 10 de diciembre de 2025, solicitó a la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, se sirva indicar si a la presente fecha se ha dado atención a los reclamos de los seis (6) usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX, ante lo cual la Unidad Técnica de Control de la Coordinación Zonal 6, con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2389-M** del 11 de diciembre de 2025, señala:

(...)

A la presente fecha, la compañía SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S., no ha dado contestación a ninguno de los 6 casos descritos a continuación:

Nro.	Reclamo	Titular	Métrica en Laborables (A la fecha)
CASO 1	039J-0F1VK3	Granda Vera Betty Isabel	96
CASO 2	039J-0F2AON	Fernández Zhunio Marcia Inés	89
CASO 3	039J-0F35P5	Gomezcoello Rodriguez Marlon Xavier	83
CASO 4	039J-0F3X73	Tapia Pulla Edwin Adrián	74
CASO 5	039J-0F3ZG2	Montesdeoca Lopez Juan Carlos	73
CASO 6	039J-0F41IX	Paladines Cardenas Mauricio Fabián	73

(...)"

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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, 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** 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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, no ha dado contestación al Acto de Inicio, por lo que no reconoce la infracción y no presenta plan de subsanación alguno.

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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, hasta la presente fecha no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX, conforme se desprende del Memorando Nro. **ARCOTEL-CZO6-2025-2389-M** del 11 de diciembre de 2025.

NO 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.

En el presente caso, se ha comprobado afectación al usuario, en razón de que hasta la presente fecha no se ha dado contestación a ninguno de los 6 casos descritos.

Por lo tanto **NO** 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.

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, el mismo que amplía el análisis efectuado en el Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2026-0002** de 05 de enero de 2026 señala:

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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, 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** 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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, no ha dado contestación al Acto de Inicio, por lo que no reconoce la infracción y no presenta plan de subsanación alguno.

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 **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, hasta la presente fecha no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F411X, conforme se desprende del Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2389-M** del 11 de diciembre de 2025.

NO 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.

En el presente caso, se ha comprobado afectación al usuario, en razón de que hasta la presente fecha no se ha dado contestación a ninguno de los 6 casos descritos.

*Por lo tanto **NO** 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.

*Conforme se señala en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-2389-M** del 11 de diciembre de 2025, la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, hasta la presente fecha no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX, así como señala que es importante acotar que, a la fecha el operador registra 4 casos más sin contestación.*

*Se ha verificado el cumplimiento de esta circunstancia por lo que **SI** es agravante. (...)"*

7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Considerando en el presente caso una atenuante que señala el artículo 130 (Atenuante 1) y una agravante del artículo 131 (Agravante 3) de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el valor de la multa a imponerse es de **CUARENTA Y TRES CON 12/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 43.12).**

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 existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2025-0179** del 25 de noviembre de 2025 y la responsabilidad del administrado, esto es, la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F41IX; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el Artículo 59 numeral 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **SURF**

COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S., estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase determinada en el artículo 118, literal b), numeral 6 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-CZO6-2026-D-0010** de 12 de enero de 2026, 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-2025-0179** del 25 de noviembre de 2025; por lo que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, es responsable del incumplimiento determinado en el Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-1878-M** del 26 de septiembre de 2025, donde la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 remite el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-2025-0547** del 24 de septiembre de 2025, esto es, la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, no ha dado contestación a los usuarios que ingresaron los reclamos en ARCOTEL con Nro. 039J-0F1VK3, 039J-0F2AON, 039J-0F35P5, 039J-0F3X73, 039J-0F3ZG2 y 039J-0F411X; incumpliendo lo establecido en el artículo 24 numeral 19 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el Artículo 59 numeral 2 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de segunda clase determinada en el artículo 118, literal b), numeral 6 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, con RUC No. 0190489965001, la sanción económica de **CUARENTA Y TRES CON 12/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 43.12)**, de acuerdo a lo previsto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; monto en el que se ha considerado los atenuantes que se han determinado, valor que deberá ser cancelado, previa comunicación con la Unidad Financiera Administrativa de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en cualquier agencia del Banco del Pacífico, en el término de 10 días hábiles, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

Artículo 4.- DISPONER a la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, con RUC No. 0190489965001, 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 5.- INFORMAR a la compañía **SURF COMMUNICATION SOLUTIONS TALAGO S.A.S.**, con RUC No. 0190489965001, 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: mtipan@surf.net.ec; señalados para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 14 de enero de 2026.

ECON. MANUEL ALBERTO CANSING BURGOS
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 – FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

Elaborado por:

Dr. Walter Velásquez Ramírez
ESPECIALISTA JEFE 1