

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2026-002
ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

MGS. NORMINHA DECIREE GARCÍA VELASQUEZ
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2

En cumplimiento de lo que determina el artículo 260 del Código Orgánico Administrativo, y luego de haber cumplido con todas las etapas de instrucción administrativa se procede –dentro del término legal- a dictar el presente acto administrativo que resuelve el procedimiento administrativo sancionador iniciado mediante Acto de Inicio identificado con el número No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018** de 12 de diciembre de 2025, precedido por la “ACTUACION PREVIA No. AP-CZO2-2024-031”, en base a lo siguiente:

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. –

1.1. El Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, tiene los siguientes datos:

Servicio:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
Razón Social:	PUNTONET S.A.
Representante Legal:	CONSULTIREP S.A.S.
RUC:	1791290151001
Domicilio Quito:	AV. AMAZONAS 4545 Y ALFONSO PEREIRA, EDIF. CENTRO FINANCIERO.
Correo electrónico:	reportes@puntonet.ec ; amosquera7@gmail.com ; maria.checa@puntonet.ec ; kmino@puntonet.ec ; Olivier.monjaret@puntonet.ec .

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 17 de marzo de 2026 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. Título Habilitante. –

TOMO – FOJA:	162-16206
TÍTULO HABILITANTE:	TÍTULO HABILITANTE DE RENOVACIÓN DEL REGISTRO DEL SERVICIO DE ACCESO A INTERNET Y CONCESIÓN/REGISTRO DE USO Y EXPLOTACIÓN DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO.
SERVICIO:	Acceso a Internet
FECHA DE REGISTRO:	02/04/2021
FECHA DE VIGENCIA:	02/04/2036
ESTADO:	Vigente

* Fuente: Memorando Nro. ARCOTEL-CTRP-2022-0499-OF de 17 de mayo de 2022.

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN. –

2.1. Fundamento de hecho. –

2.1.1. Peticiones Razonadas e Informes Técnicos. –

Memorando Nro. **ARCOTEL-CCON-2024-1615-M** de 10 de julio de 2024, a través del cual la Coordinación Técnica de Control de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, pone en conocimiento de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL la Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0201 y comunica lo siguiente:

*“(...) En el Informe No. IT-CCDS-CT-2024-0033 de 09 de julio de 2024, se concluye que: “(...) Se ha verificado que el prestador realiza cobros **POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL**, según lo determinando en el art. 4, numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022. (...)”*

En Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0033 de 08 de julio de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL se concluye:

“(...) CONCLUSIONES.

De lo revisado en el punto 4.3 del presente informe se concluye lo siguiente:

(...)

*Se ha verificado que **el prestador realiza cobros POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL**, según lo determinando en el art. 4, numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022. (...)”*

2.1.2. Actuaciones previas realizadas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. –

Luego del trámite correspondiente, el 09 de junio de 2025, se dictó el “**INFORME FINAL DE ACTUACIÓN PREVIA**”, identificado con el número IAP-CZO2-2025-033 el cual concluyó:

“(...) 8.- CONCLUSIÓN FINAL. -

*Una vez finalizada la **Actuación Previa No. AP-CZO2-2024-031** de 12 de diciembre de 2024, se ha determinado que, el Prestador del Servicio de Acceso a Internet **PUNTONET S.A.**, al estar facturando el “servicio de reconexión”, habría incumplido lo dispuesto en la Resolución ARCOTEL-2018-0716 de 16 de agosto de 2018, inobservando lo establecido en el artículo 22 numerales 8 y 9, artículo 24 numerales 3 y 18; y artículo 64 numeral 7 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; por lo tanto, se considera que **ES CONVENIENTE** dictar el inicio de un Procedimiento Administrativo Sancionador en la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en contra del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **PUNTONET S.A.(...)**”.*

2.1.3. Acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador. –

El 12 de diciembre de 2025, se dictó el “ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 EN CONTRA DEL POSEEDOR DEL TÍTULO HABILITANTE DE CONCESIÓN PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO AL INTERNET PUNTONET”, identificado con el número ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018, notificado a este Prestador, mediante Oficio No. ARCOTEL-CZO2-2025-0563-OF, de 12 de diciembre de 2025.

En este acto de inicio, se estableció, en el numeral 6, titulado “EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR”, lo siguiente:

“En orden a los antecedentes y disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0033 de 08 de julio de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL concluye que el Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A. ha realizado cobros POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una aprobación emitida por ARCOTEL según lo especificado en el artículo 4 numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, se determina que el Poseedor del Título Habilitante en cuestión no ha dado cumplimiento al Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

2.1.4. Tipificación de la infracción. –

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

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

(...)

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

(...)

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

2.2. Fundamentos de Derecho. –

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes artículos del ordenamiento jurídico que rige al sector de las telecomunicaciones, en cumplimiento de lo dispuesto en el número 1 del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo:

2.2.1. Constitución de la República del Ecuador. –

2.2.1.1. Artículo **76**, particularmente los números 1; 2; 3; 6; 7 [letras a); b); c); h); l) y m)].

2.2.1.2. Artículo **82**, que dispone: “El derecho a la seguridad jurídica se fundamenta en el respeto a la Constitución y en la existencia de normas jurídicas previas, claras, públicas y aplicadas por las autoridades competentes.”

- 2.2.1.3.** Artículo **83**, particularmente, el número 1, que dispone: “*Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: // 1 Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.*”
- 2.2.1.4.** Artículo **226**, que dispone: “*Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.*”
- 2.2.1.5.** Artículo **313**, que en sus incisos primero y tercero, dispone: “*El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. (...) Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley.*”
- 2.2.1.6.** Artículo **314**, que en su segundo inciso dispone: “*El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.*”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete a la facultad exclusiva del Estado para regular y control el sector estratégico denominado telecomunicaciones, cumpliendo los derechos y principios constitucionales –sin que implique limitación- a la seguridad jurídica; a la reserva de ley; competencia administrativa, exclusividad de regulación y control en el sector, responsabilidad en la prestación del servicio, obligaciones de los Permisarios, y demás aplicables al presente caso, bajo el principio *iura novit curia*.

2.2.2. Código Orgánico Administrativo. –

- 2.2.2.1.** Artículo **202**, que en su primer inciso, ordena: “*El órgano competente resolverá el procedimiento mediante acto administrativo.*”
- 2.2.2.2.** Artículo **203**, que en su primer inciso, ordena: “*El acto administrativo en cualquier procedimientos será expreso, se expedirá y notificará en el plazo máximo de un mes, contado a partir de terminado el plazo de la prueba.*”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete al ejercicio de las funciones administrativas de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en cuanto al procedimiento administrativo para procesar y resolver la situación jurídica de los permisionarios del Estado para la utilización y explotación del sector estratégico denominado “telecomunicaciones”.

2.2.3. Ley Orgánica de Telecomunicaciones. –

- 2.2.3.1.** Artículo 24 numeral 3 que establece: **Artículo. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** *Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: “(...) 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.*
- 2.2.3.2.** Artículo **116**, que en los incisos primero y segundo, establecen: “*El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas*

que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley. // La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes.”

- 2.2.3.3.** Artículo 117, letra b) número 16 que determina como infracción de primera clase: “Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”
- 2.2.3.4.** Artículo 121, particularmente el número 1, que establece: “**1. Infracciones de primera clase.** – La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia.”
- 2.2.3.5.** Artículo 130, que establece las circunstancias atenuantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.
- 2.2.3.6.** Artículo 131, que establece las circunstancias agravantes de la infracción en materia de telecomunicaciones.
- 2.2.3.7.** Artículo 132, que en sus incisos primero y segundo dicen: “Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley. - La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución.”

La determinación del alcance de estas normas señaladas, compete al régimen general de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico como sector estratégico del Estado, que comprende las potestades de administración, regulación, control y gestión en todo el territorio nacional, bajo los principios y derechos constitucionalmente establecidos; y, aplicando a las actividades de servicios de telecomunicaciones, a fin de garantizar los derechos, deberes y obligaciones de los permisionarios de servicios de telecomunicaciones.

2.2.4. Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones

- 2.2.4.1.** Artículo 10, que dice: “**Artículo 10.- Del organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador.-** El organismo desconcentrado de la ARCOTEL encargado del procedimiento administrativo sancionador es el competente para aplicar el régimen sancionatorio previsto en la Ley, el presente Reglamento General y en los títulos habilitantes; puede contar con oficinas desconcentradas.- La competencia para el ejercicio de la potestad sancionatoria la tienen los titulares de la sede principal o de las oficinas que se establezcan en el territorio nacional, según corresponda...”
- 2.2.4.2. Artículo 81.- Organismo Competente.** - El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa. (...).”

La determinación del alcance de esta norma señalada, compete al desarrollo y aplicación de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en cuanto es aplicable en el presente caso sobre la normativa referida previamente.

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA. –

3.1. Análisis de la contestación al acto de inicio por parte del Prestador. –

Conforme consta en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-003, de 05 de marzo de 2026, la funcionaria Responsable de la Facultad Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego de detallar las pruebas de cargo y de descargo que obran en el expediente administrativo, estableció el análisis correspondiente a las mismas, dentro del trámite administrativo iniciado en contra del Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, acto de inicio; al que me referiré en detalle a continuación.

3.2. Evacuación de pruebas y diligencias dentro del periodo de instrucción por parte de la Administración Pública. –

3.2.1. Mediante **PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS Nro. **ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005** de **19 de enero de 2026**, se dispuso en lo principal: “(...) **TERCERO:** (...)**

a) *Envíese atento memorando y solicítese al Funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, lo siguiente:*

a.1) *Si el Poseedor del Título Habilitante de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A., ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: “(...) **Artículo 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:(...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”*

a.2) *La fecha de emisión, registro, ingreso, distribución interna y conocimiento institucional del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2023-0038, del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0033 y de la Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0201.*

a.3) *La fecha de emisión, registro y notificación de la Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2024-031.*

(...)

c) *Envíese atento memorando y solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del **término de tres (3) días** remita a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791290151001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.*

d) *Envíese atento memorando a la Coordinación de Regulación, para que a través de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado y dentro del **término de cinco (5) días** se*

realice y remita a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión de la presunta infracción determinada en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2024-0033 de 08 de julio de 2024, habría una afectación al mercado.

e) Envíese atento memorando y solicítese a la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, para que a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, dentro del **término de siete (7) días**, COMPLETE y REMITA a la Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el (Anexo 1) adjunto a la presente providencia.

f) Envíese atento memorando y solicítese a la UNIDAD TÉCNICA DE REGISTRO PÚBLICO de la ARCOTEL, para que remita el respectivo contrato de adhesión correspondiente al servicio de acceso a Internet prestado por PUNTONET S.A., debidamente aprobado por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) e inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones.

g) Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente trámite, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, con base en los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico se solicita que el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presente un informe con relación a las constancias existentes en el mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador (...).

3.2.2. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0287-M de 22 de enero de 2026**, la Dirección Gestión Económica de Títulos Habilitantes, indica: "(...) La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada en el aplicativo denominado "Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio"; en cumplimiento de la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-0936.

Certificación Nro: 0936-ARCOTEL-foctdg-3612

Fecha: 2025-95-19

Servicio: Acceso a Internet

Año: 2024

Valor del servicio: \$66.210.712,87. (...)"

3.2.3. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0205-M de 23 de enero de 2026**, el Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo, manifiesta lo siguiente: "(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 19 de enero de 2026, se informa que el Prestador PUNTONET S.A. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 de 12 de diciembre de 2025".

3.2.4. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026**, respecto de la disposición TERCERA (literal e) de la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005 de 19 de enero de 2026, en su parte pertinente manifiesta lo siguiente: "(...) En cumplimiento de lo dispuesto, se adjunta el anexo 1 (...) Se determina que sí existe afectación a los usuarios por cobro de servicios no autorizados."

3.2.5. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CTRP-2026-0227-M de 28 de enero de 2026**, respecto de la disposición TERCERA (literal f) de la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005 de 19 de enero de 2026, manifiesta lo siguiente: "(...) certifico la información existente en el Registro Público de Telecomunicaciones que incluye el Registro Nacional de Títulos Habilitantes (...) Mismo que se adjunta al presente, conforme a su pedido".

3.2.6. Con **Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0073-M de 30 de enero de 2026**, la Coordinación Técnica de Regulación, indica: “(...) se observa que en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2024-0033, no contiene información relevante, para la identificación de una afectación al mercado, toda vez que su análisis se circunscribe a aspectos relacionados con el cumplimiento de obligaciones administrativas y contractuales frente a los abonados del servicio, sin evaluar elementos estructurales del mercado, tales como competencia, barreras de entrada o poder del mercado (...)”.

3.3. Pruebas y diligencias dentro del periodo de instrucción por parte del Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet PUNTONET S.A.

3.3.1. El poseedor del título habilitante ejerció su derecho a la defensa presentando su contestación al acto de inicio dentro de término señalado para el efecto, a través de **Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-018970-E** de 29 de diciembre de 2025.

A fojas 30 y 31 el administrado manifiesta:

“(...

A. La potestad sancionadora de la ARCOTEL se encuentra prescrita

La potestad sancionadora de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se encuentra prescrita, toda vez que la Administración tuvo conocimiento formal de los hechos imputados, a más tardar, con la emisión del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2023-038 de 10 de agosto de 2023, sin que el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador haya sido expedido dentro del plazo máximo de un (1) año previsto en el artículo 116.1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En aplicación directa del principio constitucional de favorabilidad y de lo dispuesto en los artículos 245, 99 y 105 del Código Orgánico Administrativo, la ARCOTEL perdió competencia temporal para ejercer válidamente su ius puniendi, configurándose una causal expresa de nulidad absoluta, insubsanable y no convalidable.

B. Caducidad de la actuación previa y pérdida de competencia temporal de la Administración

El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 fue expedido cuando la potestad sancionadora de la Administración ya se encontraba caducada de pleno derecho, al haber transcurrido en exceso el plazo perentorio de seis meses establecido en el artículo 179 del Código Orgánico Administrativo, contado desde el inicio de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2024-031, de 12 de diciembre de 2024. En consecuencia, la Administración perdió competencia temporal para iniciar, sustanciar o resolver el presente procedimiento, por lo que el acto impugnado fue dictado fuera del tiempo legalmente permitido, configurándose una causal expresa de nulidad conforme a los artículos 99 y 105 del Código Orgánico Administrativo.

C. Nulidad del nuevo acto de inicio por incumplimiento del artículo 258 del COA al no haberse reproducido íntegramente todas las actuaciones del procedimiento anterior

El nuevo Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador adolece de nulidad autónoma y adicional, al haberse expedido en incumplimiento directo del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, al no haberse dispuesto ni ejecutado la reproducción íntegra de todas las actuaciones del procedimiento administrativo sancionador anterior. La Administración trasladó únicamente aquellas actuaciones funcionales a la imputación, omitiendo las actuaciones de descargo ejercidas por PUNTONET S.A., lo que vulnera gravemente el derecho a la defensa, el principio de contradicción, la exigencia de motivación suficiente y la prohibición de arbitrariedad, consagrados en los artículos 76 y 82 de la Constitución de la República. Este vicio sustancial afecta la validez misma del acto de inicio y no admite convalidación posterior.

D. El Director Ejecutivo de ARCOTEL carece de competencia para establecer valores administrativos

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL carece de competencia legal para aprobar, fijar o regular valores administrativos de naturaleza contractual, como el cobro por reconexión del servicio, por cuanto la normativa vigente circunscribe la intervención regulatoria de la Agencia exclusivamente a las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, y únicamente bajo los supuestos expresamente previstos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Al no constituir la reconexión un servicio de telecomunicaciones ni una tarifa sujeta al régimen tarifario, y al no existir habilitación legal expresa que atribuya dicha competencia al Director Ejecutivo, cualquier disposición emitida en ese sentido vulnera los artículos 226 y 424 de la Constitución de la República y carece de eficacia jurídica para sustentar válidamente un procedimiento administrativo sancionador”.

ANÁLISIS:

La Constitución de la República del Ecuador publicado en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, en el **artículo 83 numeral 1** referente a determina: “(...) **Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente.** (...)”, el artículo **313** de la norma ibídem manifiesta: “(...) El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, controlar y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia. Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social. Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley (...)” (Resaltado y subrayado fuera de texto original)

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

“(...)

Art. 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.

(...)

8. A la facturación y tasación correcta, oportuna, clara y precisa, de acuerdo con las normas aplicables; no es admisible ninguna modalidad de redondeo. (...)

9. A pagar las tarifas de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso.

20. A terminar unilateralmente el contrato de adhesión suscrito con el prestador del servicio en cualquier tiempo, previa notificación, con por lo menos quince (15) días de anticipación, conforme lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y sin que para ello esté obligado a cancelar multas o recargos de valores de ninguna naturaleza, salvo saldos pendientes por servicios o bienes solicitados o recibidos.

(...)

Artículo 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de Telecomunicaciones.

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. (...)
(...)

18. Medir, tasar y facturar correctamente el consumo de los servicios de telecomunicaciones prestados de conformidad con esta Ley, su Reglamento General y las normas técnicas y regulaciones respectivas.
(...)

26. Implementar planes especiales para personas con discapacidad en cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Discapacidades.
(...)

Artículo 64.- Reglas aplicables.

(...)

7. Las tarifas y precios **corresponderán a los servicios expresamente contratados** y en ningún caso incorporarán valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por los usuarios.
(...)

El artículo 117 literal b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

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

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

Los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones señala:

“Art. 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicará de la siguiente manera: (...) 1. Infracciones de primera clase.- La multa será de entre el 0.001% al 0.03% del monto de la 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 correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.- Únicamente en caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, las multas serán las siguientes: (...). a) Para las sanciones de primera clase, hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general.

(...)

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

(...)”

La **NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES** dispone lo siguiente:

“Artículo 4.- Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.-

(...)

22) Suspensión de servicios.- Los servicios contratados podrán ser suspendidos debido a las siguientes causas:

- a) Por falta de pago del abonado-suscriptor/cliente;
- b) Caso fortuito o fuerza mayor que obliguen a la suspensión del servicio, calificada por la ARCOTEL, en este caso solo se podrá cobrar por los servicios efectivamente prestados;
- c) Por uso indebido de los servicios contratados, o uso ilegal de los mismos.
- d) Por mandato judicial; y,
- e) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente.

La falta de pago a la que se refiere la letra a), aplicará al día siguiente de cumplida la fecha máxima de pago, la cual estará detallada en la factura emitida por el prestador del servicio; conforme la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, no se considerarán como valores impagos los valores que se encuentren bajo un proceso de reclamación ante el prestador.

Durante la suspensión de los servicios contratados, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción, únicamente deberán cobrar por los servicios efectivamente prestados y aquellos que se justifiquen y no atenten en contra de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y Títulos Habilitantes para la prestación del servicio, sin perjuicio del derecho de los prestadores del servicio de cobrar las deudas pendientes a dicho abonado-suscriptor/cliente.

El servicio será reactivado, sin que medie petición expresa del abonado-suscriptor/cliente, en los siguientes casos:

- a) Si la suspensión se debe a falta de pago, el prestador del servicio deberá reactivar el servicio en un plazo máximo de veinte y cuatro (24) horas, contadas a partir del pago total realizado de la suma adeudada, salvo que el prestador del servicio, reactive el mismo con la acreditación de un pago parcial o se haya suscrito un convenio de pago con el abonado/cliente.
- b) En caso de que la suspensión sea del tipo parcial o temporal, el prestador deberá reactivar inmediatamente los servicios que correspondan, al finalizar el periodo o las condiciones de suspensión.
- c) Por otras causas previstas en el ordenamiento jurídico vigente; y
- d) Mandato judicial.

En caso de robo o hurto del equipo terminal, la reactivación del servicio se hará dentro de las veinte y cuatro (24) horas continuas, contadas a partir de la petición del abonado-suscriptor/cliente, al prestador del servicio.

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL, a petición debidamente justificada del prestador de servicios de telecomunicaciones o de audio y vídeo por suscripción, podrá aprobar un valor por reactivación del servicio, que será aplicado por los prestadores a sus abonados, suscriptores o clientes, cuando la suspensión del servicio se haya producido por la falta de pago del abonado, suscriptor o cliente o por un hecho imputable a este. El cobro del valor por reactivación del servicio no es de carácter recurrente por periodos mensuales u otros, sino que aplica por una sola ocasión, por cada reactivación del servicio.

Para la aprobación del valor por reactivación del servicio, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, considerará:

a) Costos directos relacionados con la gestión de cobranza administrativa, a través de mensajes de texto o de voz de cobranza o llamadas telefónicas, en un número y con periodicidad razonable, en proporción al tiempo promedio de gestión hasta la reactivación de clientes que dejaron de estar en mora.

b) Valor promedio por reactivación del servicio, aprobado para otros prestadores del mismo servicio.

Se excluyen del valor por reactivación del servicio:

a) Mensajes o llamadas informativas o recordatorias de pago, que son propias de la gestión de recaudación, no vinculadas con el periodo en el cual incurrió en mora, la suspensión del servicio y la reactivación.

b) Gestión judicial de recaudación o de ser el caso, coactiva.

c) Valores administrativos vinculados con la contratación a terceros para la gestión de cobranza.

(...)” [Lo resaltado y subrayado fuera del texto original]

Mediante oficios s/n ingresados a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-018970-E el 29 de diciembre de 2025 y ARCOTEL-DEDA-2026-002502-E de 09 de febrero de 2026, comparece KATHERIN LORENA MIÑO SÁNCHEZ, en calidad de gerente general y representante legal de la empresa CONSULTIREP S.A.S. que a su vez es gerente general y representante legal de la Empresa PUNTONET S.A., en relación a lo determinado en el **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018**; y en contestación a la **PROVIDENCIA** No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-014, respectivamente señala:

“(…)

A. La potestad sancionadora de la ARCOTEL se encuentra prescrita

La potestad sancionadora de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones se encuentra prescrita, toda vez que la Administración tuvo conocimiento formal de los hechos imputados, a más tardar, con la emisión del Informe Técnico IT-CCDS-CT-2023-038 de 10 de agosto de 2023, sin que el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador haya sido expedido dentro del plazo máximo de un (1) año previsto en el artículo 116.1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. En aplicación directa del principio constitucional de favorabilidad y de lo dispuesto en los artículos 245, 99 y 105 del Código Orgánico Administrativo, la ARCOTEL perdió competencia temporal para ejercer válidamente su ius puniendi, configurándose una causal expresa de nulidad absoluta, insubsanable y no convalidable.

(…)”

Respecto de la petición de aplicación de la prescripción de la potestad sancionadora, prevista en la Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, publicada el 13 de junio de 2025, corresponde señalar que se pretende extender sus efectos a hechos y actuaciones producidas bajo un régimen jurídico anterior, lo cual contraviene los principios de legalidad y seguridad jurídica.

El artículo 76, numeral 3, de la Constitución garantiza que ninguna persona puede ser sancionada por una conducta que no haya estado previamente definida en una norma vigente al momento de los hechos. Esta garantía se complementa con el artículo 6 y 7 del Código Civil, que establece que las leyes solo son obligatorias desde su publicación en el Registro Oficial, asegurando que las personas conozcan de manera formal y pública las normas que regulan su conducta. En consecuencia, para que una sanción sea válida, la infracción debe estar prevista en una norma, vigente antes de la comisión del hecho; de lo contrario, se vulnera el debido proceso y se afecta el principio de legalidad.

Sobre este punto, resulta pertinente citar el **criterio vinculante emitido por la Procuraduría General del Estado, contenido en el Oficio Nro. 00597 de 12 de septiembre de 2018**, mediante el cual se señaló que correspondía a la Asamblea Nacional armonizar y adecuar el ordenamiento jurídico al Código Orgánico Administrativo, a fin de superar las discordancias existentes entre la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que clasifica infracciones en primera, segunda y tercera clase, y el régimen general previsto en el COA. En este contexto, la incorporación del artículo 116.1 a la LOT constituye el resultado de dicho proceso de armonización normativa, sin que pueda otorgársele efectos retroactivos.

Adicionalmente, debe considerarse que, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, **se emitió un nuevo acto de inicio en aplicación del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, como consecuencia de la modificación de los hechos inicialmente determinados**. Este nuevo acto de inicio no habilita la aplicación retroactiva de la prescripción, ni reabre el análisis sobre una figura jurídica inaplicable al momento de ocurrencia de los hechos, sino que constituye una actuación procedimental interna destinada a garantizar el derecho a la defensa del presunto responsable.

En este sentido, considerando que la reforma introducida en 2025 no tiene efectos hacia el pasado, se recomienda no aceptar la pretensión de declarar la prescripción, manteniendo ilesa la potestad sancionadora de la Administración en el marco del presente procedimiento.

No obstante, debo indicar que dada la realidad de la administración, y de conformidad con la aplicación de las normas jurídicas vigentes, para el cómputo del plazo de prescripción, se debe considerar la diferencia entre el hecho material y el hecho jurídico administrativo sancionable. En este caso el **Informe Técnico** registra únicamente el primero, que es una **constatación técnica de posible incumplimiento**, pero no implica la calificación jurídica de infracción.

Es decir, solo en el momento —materializado en el acto de inicio— la administración tiene conocimiento de un *hecho jurídicamente calificable como infracción*.

Por lo que, la conducta detectada no es per se una infracción administrativa, requiere verificar si es subsumible en un tipo infractor específico de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, si existe o no causa justificada, y si la Función Instructora confirma que hay mérito suficiente. Mientras no exista esa subsunción típica, **no hay "hecho infractor"** sino un mero dato fáctico, lo que es plenamente coherente con el principio de tipicidad consagrado en el artículo 76, numeral 3, de la Constitución de la República del Ecuador.

El artículo 245 del Código Orgánico Administrativo establece que, en el caso de infracciones ocultas, el plazo de prescripción corre desde que "la administración tenga conocimiento de los hechos". La pregunta jurídicamente decisiva es: ¿conocimiento de qué hechos? No del hecho material o técnico, sino del hecho infractor.

Ese momento, **no antes**, se materializa con el Acto de Inicio del procedimiento administrativo sancionador, debidamente notificado al administrado, en el que se describe circunstanciadamente el hecho, se señala la norma presuntamente vulnerada y se identifica al presunto responsable, cumpliendo así las exigencias de legalidad, tipicidad y debido proceso exigidas por los artículos 76 y 226 de la Constitución de la República del Ecuador.

En este contexto, el presupuesto del artículo 245 del COA —el conocimiento administrativo de la infracción— solo se configura cuando existe subsunción típica, lo que ocurre únicamente en el Acto de Inicio y no en actuaciones preparatorias previas o como el administrado argumenta en el Informe Técnico o la Petición Razonada. Aceptar lo contrario vulneraría el principio de seguridad jurídica, permitiría que el plazo transcurra sin que el administrado tenga conocimiento de cargo alguno en su contra y, en última instancia, abriría la puerta a la impunidad derivada de demoras en fases internas de la Administración que el propio ordenamiento concibió como discrecionales y preparatorias.

Es importante señalar que, la ARCOTEL tenía y mantiene el deber constitucional de continuar ejerciendo sus funciones y competencias de gestión, administración, regulación y control de las telecomunicaciones, así como de los aspectos técnicos inherentes a dicha actividad. Este ejercicio debe orientarse, de manera permanente, a garantizar que los servicios de telecomunicaciones se presten conforme a las normas jurídicas vigentes y a las obligaciones establecidas en los respectivos títulos habilitantes.

(...)

B. Caducidad de la actuación previa y pérdida de competencia temporal de la Administración

El Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 fue expedido cuando la potestad sancionadora de la Administración ya se encontraba caducada de pleno derecho, al haber transcurrido en exceso el plazo perentorio de seis meses establecido en el artículo 179 del Código Orgánico Administrativo, contado desde el inicio de la Actuación Previa No. AP-CZO2-2024-031, de 12 de diciembre de 2024. En consecuencia, la Administración perdió competencia temporal para iniciar, sustanciar o resolver el presente procedimiento, por lo que el acto impugnado fue dictado fuera del tiempo legalmente permitido, configurándose una causal expresa de nulidad conforme a los artículos 99 y 105 del Código Orgánico Administrativo.

(...)"

En relación a la petición de caducidad de la potestad sancionadora y por consiguiente el archivo del expediente administrativo; debo recalcar que el artículo 179 del Código Orgánico Administrativo establece un límite temporal al ejercicio de la potestad sancionadora de la Administración; por cuanto, una vez ordenadas las actuaciones previas, la decisión de inicio del procedimiento administrativo debe ser notificada a la persona interesada dentro del plazo

máximo de seis meses. Este término no constituye una mera formalidad, sino una garantía sustancial a favor del administrado, orientada a evitar que la incertidumbre y la carga que implica una posible sanción se prolonguen indefinidamente.

En este contexto, se debe considerar que, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, **se emitió un nuevo acto de inicio en aplicación del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo**, como consecuencia de la modificación de los hechos inicialmente determinados, razón por la cual no es procedente invocar se configure la caducidad determinada en el artículo 179 del mismo cuerpo legal.

Con la emisión del **nuevo acto de inicio del procedimiento administrativo sancionador** como consecuencia de la **modificación de los hechos, su calificación, la sanción o la responsabilidad, la caducidad de la potestad sancionadora debe analizarse respecto de este nuevo procedimiento**; es decir el ejercicio de la potestad sancionadora se mantiene.

La norma es expresa al disponer que, al modificarse la determinación inicial, el instructor debe expedir **nuevo acto de inicio**; disponer la **reproducción íntegra de las actuaciones**; y, **ordenar el archivo del procedimiento anterior**. Esto implica que el procedimiento original queda inexistente y el nuevo acto de inicio da lugar a **un procedimiento sancionador distinto**, aunque se apoye en **actuaciones previamente reproducidas para la emisión del acto de inicio y/o incorporadas en la fase de instrucción**.

“(...)

C. Nulidad del nuevo acto de inicio por incumplimiento del artículo 258 del COA al no haberse reproducido íntegramente todas las actuaciones del procedimiento anterior

El nuevo Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador adolece de nulidad autónoma y adicional, al haberse expedido en incumplimiento directo del artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, al no haberse dispuesto ni ejecutado la reproducción íntegra de todas las actuaciones del procedimiento administrativo sancionador anterior. La Administración trasladó únicamente aquellas actuaciones funcionales a la imputación, omitiendo las actuaciones de descargo ejercidas por PUNTONET S.A., lo que vulnera gravemente el derecho a la defensa, el principio de contradicción, la exigencia de motivación suficiente y la prohibición de arbitrariedad, consagrados en los artículos 76 y 82 de la Constitución de la República. Este vicio sustancial afecta la validez misma del acto de inicio y no admite convalidación posterior.

(...)”

El artículo 258 del Código Orgánico Administrativo, regula un supuesto excepcional en el que, como resultado de la instrucción, se modifica la determinación inicial de los hechos, su calificación, de las sanciones imponibles o de las responsabilidades susceptibles de sanción. En este contexto, la norma asigna a la Función Instructora tres obligaciones: 1. Expedir un nuevo acto de inicio, 2. Ordenar la reproducción íntegra de las actuaciones efectuadas y 3. Disponer el archivo del procedimiento anterior.

La posición de la defensa, al sostener que estas tres actuaciones son inseparables y constituyen requisitos esenciales de validez del nuevo acto de inicio, responde a una interpretación estrictamente literal del artículo

258 del COA. No obstante, de la lectura ordenada de la norma, en concordancia con la estructura del procedimiento administrativo sancionador prevista en el propio COA, permite advertir que el nuevo acto de inicio tiene como finalidad principal delimitar nuevamente el objeto del procedimiento y garantizar que el administrado conozca con claridad los hechos imputados y la calificación, habilitando el ejercicio del derecho a la defensa.

En ese sentido, se verifica que el dictamen realiza una incorporación material de dichas actuaciones válidas para el inicio del nuevo acto, y posteriormente, mediante providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005 lo que corresponde al ya iniciado acto; lo cual no implica incumplimiento del artículo 258 del COA.

Como conclusión, el cumplimiento del artículo 258 del COA no exige que la reproducción íntegra de las actuaciones se materialice de forma simultánea al nuevo acto de inicio para que este sea válido. Basta con que la Administración haya dispuesto expresamente dicha reproducción y la haya incorporado efectivamente al expediente en una fase procedimental posterior, sin generar indefensión. Los argumentos de la defensa, al elevar esta exigencia a la categoría de requisito esencial de validez, desconoce la finalidad de la norma y sobredimensiona una formalidad procedimental que, en el caso concreto, no ha menoscabado las garantías constitucionales del administrado.

Desde la perspectiva constitucional, esta interpretación es coherente con el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, que exige la observancia del debido proceso y la garantía efectiva del derecho a la defensa, así como con los principios de eficacia, economía procesal y conservación de los actos administrativos.

“(...)

D. El Director Ejecutivo de ARCOTEL carece de competencia para establecer valores administrativos

El Director Ejecutivo de la ARCOTEL carece de competencia legal para aprobar, fijar o regular valores administrativos de naturaleza contractual, como el cobro por reconexión del servicio, por cuanto la normativa vigente circunscribe la intervención regulatoria de la Agencia exclusivamente a las tarifas de los servicios de telecomunicaciones, y únicamente bajo los supuestos expresamente previstos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Al no constituir la reconexión un servicio de telecomunicaciones ni una tarifa sujeta al régimen tarifario, y al no existir habilitación legal expresa que atribuya dicha competencia al Director Ejecutivo, cualquier disposición emitida en ese sentido vulnera los artículos 226 y 424 de la Constitución de la República y carece de eficacia jurídica para sustentar válidamente un procedimiento administrativo sancionador.

(...)”

Pretender que el procedimiento administrativo sancionador se sustenta en la calificación del cobro por reconexión como una tarifa de servicio de telecomunicaciones, no corresponde; por cuanto no recae sobre la naturaleza tarifaria del cobro, sino sobre el incumplimiento de una obligación (artículo 4, numeral 22 NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES), que condiciona la procedencia del cobro por reactivación del servicio a la existencia de una resolución previa habilitante del Director Ejecutivo de la ARCOTEL. Al no contar con dicha autorización y proceder al cobro PUNTONET S.A. incurrió en un incumplimiento, independientemente de la naturaleza jurídica que se atribuya al valor cobrado.

Esta obligación tiene sustento en el artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que impone a todos los prestadores de servicios el deber de cumplir no

solo la Ley y sus reglamentos, sino también los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la ARCOTEL y el Ministerio rector, así como lo dispuesto en sus títulos habilitantes.

La NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES constituye precisamente uno de esos actos normativos de carácter de obligatorio cumplimiento para el prestador. Por lo tanto, el debate sobre si la reconexión es o no un servicio de telecomunicaciones resulta jurídicamente irrelevante para la configuración de la infracción, pues lo que se sanciona es el desacato a una norma técnica vigente y de obligatorio cumplimiento.

La competencia del Director Ejecutivo de la ARCOTEL para aprobar el valor por reactivación tampoco es una atribución creada de manera arbitraria, sino que emana directamente de las potestades regulatorias y de control conferidas a la ARCOTEL por una Ley Orgánica, instrumentalizadas a través de la citada Norma Técnica, de conformidad con los artículos 226 y 424 de la Constitución de la República del Ecuador. Cuestionar dicha competencia resulta contraproducente, pues la propia norma establece el procedimiento de autorización previa. Pretender que el Director Ejecutivo carece de competencia equivale a desconocer su vigencia y eficacia jurídica cuya constitucionalidad no ha sido declarada nula ni suspendida por organismo competente alguno.

En consecuencia, del análisis de los hechos, la normativa aplicable y los descargos presentados, se considera que existen suficientes elementos de hecho y de derecho que sustentan la configuración de la infracción imputada al Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, sin que se evidencie vulneración al debido proceso, a la tipicidad ni a la motivación, conforme al Código Orgánico Administrativo y a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

3.4. Ejercicio del derecho de contradicción de la prueba aportada por la Administración Pública. –

En cumplimiento de los derechos constitucionales de la administrada, la Función Instructora, realizó las siguientes actividades procesales administrativas, para garantizar el derecho del Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, para contradecir la prueba aportada por la Administración Pública:

3.4.1. Con Providencia **Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005 de 19 de enero de 2026**, se dispuso en lo principal: "(...)**TERCERO:** (...) **a)** *Envíese atento memorando y solicítese al Funcionario Responsable de la Unidad de Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, que dentro del término de cinco (5) días, certifique a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, lo siguiente:*

a.1) *Si el Poseedor del Título Habilitante de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A., ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, esto es: "(...) **Artículo 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes:(...) **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos."*

a.2) La fecha de emisión, registro, ingreso, distribución interna y conocimiento institucional del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2023-0038, del Informe Técnico Nro. IT-CCDS-CT-2024-0033 y de la Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0201.

a.3) La fecha de emisión, registro y notificación de la Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2024-031.

b) Incorpórese al expediente del presente procedimiento los siguientes documentos:

- Documento Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-014117-E del 07 de septiembre de 2023, mediante el cual se ingresa a la ARCOTEL el OFICIO Nro. PUNTONET-2023-RSPT-INF-019 de 05 de septiembre de 2023;
- Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2023-0038 de 10 de agosto de 2023;
- Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0033 de 08 de julio de 2024;
- Petición Razonada Nro. PR-CCDS-2024-0201 de 09 de julio de 2024;
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2024-1615-M de 10 de julio de 2024;
- Actuación Previa Nro. AP-CZO2-2024-031 de 12 de diciembre de 2024;
- Informe de Conclusión de Actuación Previa Nro. IAP-CZO2-2025-004 de 22 de enero de 2025;
- Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0029-OF de 30 de enero de 2025;
- Oficio LEGAL-2025-402 de 20 de febrero de 2025, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-02729-E de la misma fecha;
- Oficio MD-2024-183 de 20 de diciembre de 2024, ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No. ARCOTEL-DEDA-2024-018878-E de la misma fecha;
- Informe Final de Actuación Previa Nro. IAP-CZO2-2025-033 de 09 de junio de 2025;
- Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2025-0168-OF de 09 de junio de 2025;
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-008827-E de 24 de junio de 2025;
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-009699-E de 14 de julio de 2025;
- Memorando No. ARCOTEL-CCON-2025-2707-M de 20 de octubre de 2025;
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2025-015359-E de 22 de octubre de 2025;
- Memorando No. ARCOTEL-CRDM-2025-0227-M de 28 de octubre de 2025;
- Resolución No. 1933-2016, dictada dentro del Juicio No. 0208-2015 por la Corte Nacional de Justicia.
- Sentencia No. 2344-19-EP/20, emitida por la Corte Constitucional del Ecuador.
- Sentencia No. 3393-17-EP /21, dictada por la Corte Constitucional del Ecuador

c) Envíese atento memorando y solicítese a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, que a través de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes y dentro del **término de tres (3) días** remita a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, la información económica de los ingresos totales del Poseedor del Título Habilitante de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC Nro. 1791290151001, correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al Servicio de Acceso a Internet.

d) Envíese atento memorando a la Coordinación de Regulación, para que a través de la Dirección Técnica de Estudios Análisis Estadístico y de Mercado y dentro del **término de cinco (5) días** se realice y remita a la Función Instructora de los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el análisis respectivo a fin de que de conformidad con el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones se establezca, si por comisión de la presunta infracción determinada en el Informe Nro. IT-CCDS-CT-2024-0033 de 08 de julio de 2024, habría una afectación al mercado.

e) Envíese atento memorando y solicítese a la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL, para que a través de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones, dentro del **término de siete (7) días**, COMPLETE y REMITA a la Función Instructora de todos los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2, el (Anexo 1) adjunto a la presente providencia.

f) Envíese atento memorando y solicítese a la UNIDAD TÉCNICA DE REGISTRO PÚBLICO de la ARCOTEL, para que remita el respectivo contrato de adhesión correspondiente al servicio de acceso a Internet prestado por PUNTONET S.A., debidamente aprobado por la Agencia de

Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) e inscrito en el Registro Público de Telecomunicaciones.

g) Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente trámite, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, con base en los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico se solicita que el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presente un informe con relación a las constancias existentes en el mencionado Procedimiento Administrativo Sancionador. (...).

3.4.2. Con Providencia Nro. **ARCOTEL-CZO2-PR-2026-014 de 5 de febrero de 2026**, en lo principal se dispuso: “**PRIMERO:** Incorpórese al expediente el Oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0013-OF de 19 de enero de 2026, mediante el cual se notifica la PROVIDENCIA DE APERTURA DEL TÉRMINO PARA EVACUACIÓN DE PRUEBAS No. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005 de 19 de enero de 2026. **SEGUNDO:**

Póngase en conocimiento del Presunto Responsable las actuaciones dentro de la instrucción del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018**, las cuales corresponden a:

- Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0287-M de 22 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0205-M de 23 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0213-M de 23 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CTRP-2026-0227-M de 28 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2026-0108-M de 29 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0317-M de 30 de enero de 2026
- Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2026-0073-M de 30 de enero de 2026

En función del Artículo 196 del Código Orgánico Administrativo, otorgo el término de tres (3) días para que el presunto responsable ejerza el derecho que le corresponde.”.

Por lo expuesto, del análisis realizado se llegó a la conclusión unívoca del posible cometimiento de una infracción administrativa, en ese sentido esta Autoridad, de las pruebas de cargo que obran del expediente, que se valoran como pertinentes al caso, útiles para resolver la situación jurídica del administrado, y conducentes a determinar la verdad procesal administrativa; pues cumplen la finalidad de acreditar los hechos alegados por la Administración Pública¹; siendo por tanto, obligación de la suscrita considerar la existencia de dichas pruebas de cargo ordenadas en el expediente administrativo para sustentar su decisión²; que llevan a la convicción de que, la infracción imputada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-008, de 27 de junio de 2025, existe, pues se ha configurado el hecho como tal, sustentado en una norma previamente dictada por autoridad competente³.

¹ Artículo 193 del Código Orgánico Administrativo: “En el procedimiento administrativo, cuando se requiera la práctica de prueba para la acreditación de los hechos alegados, se aplicará las disposiciones de este capítulo. A falta de previsión expresa, se aplicará de manera supletoria el régimen común en esta materia.”

² Artículo 195 del Código Orgánico Administrativo: “En todo procedimiento administrativo en que la situación jurídica de la persona interesada pueda ser agravada con la resolución de la administración pública y en particular, cuando se trata del ejercicio de potestades sancionadoras o de determinación de responsabilidades de la persona interesada, la carga de la prueba le corresponde a la administración pública”.

³ Artículo 76, número 3 de la Constitución: “En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 3. Nadie podrá ser juzgado ni sancionado por un acto u omisión que, al momento de cometerse, no esté tipificado en la ley como infracción penal, administrativa o de otra naturaleza; ni se le aplicará una sanción no prevista por la Constitución o la ley. Sólo se podrá juzgar a una persona ante un juez o autoridad competente y con observancia del trámite propio de cada procedimiento.”

4. LA SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD. –

4.1. Análisis del expediente administrativo. –

Como queda descrito en el número “3.” de este acto administrativo, titulado “LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA. –”, se establece que el procedimiento llevado a efecto por parte de la Coordinación Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, cumplió con el debido proceso frente al administrado; por tanto, no existe afectación a la validez del procedimiento administrativo sancionador que le permita a la suscrita, retrotraer las actuaciones a un momento procesal declarando nulidad; y como consecuencia de ello, debe continuar el trámite conforme a las reglas establecidas en el Código Orgánico Administrativo para resolver la situación jurídica administrativa puesta en mi conocimiento.

4.2. Conclusión, pronunciamiento o recomendación del Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-003, de 05 de marzo de 2026. –

Como quedó expuesto en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-003, de 05 de marzo de 2026, luego del análisis técnico-jurídico que obra del expediente administrativo, la Función Instructora de la Dirección Técnica Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinó:

“LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2026-0287-M de 22 de enero de 2026, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, señala que lo siguiente:

“La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada en el aplicativo denominado “Sistema de Ingresos por Tipo de Servicio”; en cumplimiento de la

Resolución Nro. ARCOTEL-2015-0936.

Certificación Nro: 0936-ARCOTEL-FOCTDG-3612

Fecha: 2025-05-19

Servicio: Acceso a Internet

Año: 2024

Valor del servicio: \$66.210.712,87 (...)”

*En consecuencia, tomando en cuenta lo especificado en el Artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que la disposición legal que sanciona el acto por el que se le inculpa, corresponde a una infracción de PRIMERA CLASE; y, que se ha determinado la consideración de una (1) circunstancia atenuante determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante establecida en el numeral 2 del artículo 131 de la citada norma; se determina que el valor de la multa a imponerse correspondería a: **ONCE MIL SESENTA Y DOS CON 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 11.062,71).***

(...)

De conformidad con lo actuado y sustanciado dentro de la etapa de instrucción del Procedimiento Administrativo Sancionador iniciado mediante ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 de 12 de diciembre de 2025; y, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, la Función Instructora considera que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR lo siguiente:

Que, se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al Poseedor del Título Habilitante de Registro del Servicio de Acceso a Internet y Concesión/Registro de Uso y Explotación de Frecuencias No Esenciales del Espectro Radioeléctrico PUNTONET S.A., consistente en realizar cobros **POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL**, incumpliendo lo especificado en el **artículo 4 numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES**, inobservando el **Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**.

Que, al constituirse una inobservancia al artículo 4 numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES y por consiguiente del Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; se configura la comisión de una infracción administrativa de PRIMERA CLASE, tipificada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Que, de la revisión al Informe Técnico IT-CCDS-2024-0033 de 09 de julio de 2024 emitido por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, se desprende que, el poseedor del título **RECONEXIÓN DEL SERVICIO** sin tener una resolución emitida por ARCOTEL, en contraste a lo dispuesto en el artículo 4 numeral 22 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes.

Si bien la verificación se efectuó, la obligación incumplida, permite advertir que se puede tratar de una práctica potencialmente generalizada.

En este contexto, debe considerarse que la ARCOTEL, en ejercicio de su deber constitucional y legal de gestión, regulación y control del sector de telecomunicaciones, no solo tiene la facultad sancionadora, sino también la obligación de adoptar medidas correctivas orientadas a restituir el orden jurídico vulnerado y garantizar la reparación integral de los afectados.

Por lo expuesto, se recomienda que al momento de emitir la resolución del procedimiento administrativo sancionador se disponga:

1. Que la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, realice una evaluación global del universo de usuarios potencialmente afectados, a fin de determinar el alcance real del hecho detectado, cuantificar el impacto económico y establecer los mecanismos para asegurar la reparación integral; y,
2. La restitución inmediata a los abonados/usuarios afectados de los valores cobrados indebidamente **POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO** sin autorización, conforme lo determina en el artículo 4 numeral 22 de la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes y del Empadronamiento de Abonados y Clientes; en función de la evaluación señalada en el ítem anterior, debiendo el prestador realizar la devolución conforme a criterios de proporcionalidad, transparencia y verificabilidad, de conformidad artículo 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que dispone: **"...se podrá ordenar la reparación de los daños y perjuicios a terceros, tales como la devolución de valores indebidamente cobrados con sus respectivos intereses o la compensación a los abonados, clientes o usuarios por suspensión, interrupción o mala calidad del servicio"**.

La Función Instructora afirma además que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se ha asegurado el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador, de manera particular, las garantías básicas constantes en el artículo 76 de la Carta Fundamental, de manera particular el número 7, letras b), c) y h), el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; así como también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y reglamentos y normas aplicables; por lo que se debería declarar su validez".

4.3. Análisis de atenuantes y agravantes. –

Al tratar de los atenuantes y agravantes de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la Administración de Justicia, en la sentencia dictada en el caso 17811-2017-00075 seguido por OTECEL S.A. en contra de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, estableció:

“V: DEBIDO PROCESO Y MOTIVACIÓN.- (...) CUARTO.- En virtud de las alegaciones de las partes y el objeto de la litis, los problemas jurídicos a resolver se centran en establecer: (...) 2) Si en la Resolución ARCOTEL 2016-051, al establecer el monto de la multa que se impone a la actora se cumplió con el examen de proporcionalidad de la sanción. (...)Respecto al segundo problema jurídico, esto es, si en la Resolución ARCOTEL 2016-051, al establecer el monto de la multa que se impone a la actora se cumplió con el examen de proporcionalidad de la sanción, se tiene presente que toda sanción no es un efecto primario de las normas jurídicas, sino un efecto derivado y secundario. Las normas jurídicas se caracterizan por la imposición de deberes y la correlativa atribución de derechos. Sólo en el caso de que falle esta estructura, se impondría la sanción.- Lo que obliga a recurrir al sistema normativo para el caso, específicamente al Art. 118 de la LOT, establece en el numeral 11. ‘El incumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad contenidos en los títulos habilitantes, planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por la agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones’, y el Art. 121 prescribe las sanciones para los Permisarios de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, que incluye a las infracciones de segunda clase, en cuyo numeral se dispone: ‘Infracciones de segunda clase.- La multa será de entre 0.03% al 0.07% del monto de referencia.’; y a su vez el monto de referencia se obtiene con base a los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate, conforme lo establece el Art. 122 de la ley ibídem.- Tratadistas del Derecho Administrativo, como García Enterría, sobre el principio de proporcionalidad ha mencionado: ‘En concreto, en el ámbito administrativo, este principio se manifiesta, por un lado como regla de moderación y funcionalidad, ya que las sanciones habrán de ser en cada caso las necesarias para que la privación cumpla su finalidad represiva y preventiva.’, en página Web: [www/guiasjuridicas.wolterskluwer.es](http://www.guiasjuridicas.wolterskluwer.es).- Sentido con el cual se recoge el principio de proporcionalidad en la Constitución de la República en el Art. 76 numeral 6.- En la especie, el Tribunal constata que en el acápite Análisis, numeral 3.4 de la Resolución sancionatoria No. ARCOTEL 2016-051, se indica: ‘Para establecer la multa económica a imponer, se debe tomar en cuenta el contenido del memorando No. ARCOTEL-EQR-2016-0057-M de 10 de marzo de 2016, en el que se informa a la Coordinación Zonal 2 que la declaración del impuesto a la renta de la empresa OTECEL S.A. correspondiente al ejercicio económico 2014 para el servicio Móvil Avanzado (SMA), asciende a la cantidad de USD 631.048.996,34 (SEISCIENTOS TREINTA Y UN MILLONES CUARENTA Y OCHO MIL NOVECIENTOS SESENTA Y SEIS DOLARES CON 34/100), adicionalmente en el presente caso, existe una circunstancia atenuante y ninguna agravante, por lo que se toma en cuenta la medida entre la mínima y máxima sanción económica, que corresponde a una sanción de segunda clase y se descuenta el 25% por la atenuante mencionada, con lo que se obtiene que el valor de la multa alcanza la suma de 287.916,09 USD (DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL, NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES, CON NUEVE CENTAVOS).’ Además en el Art. 3 de la misma resolución sancionatoria, se dice: Imponer a la empresa Operadora OTECEL S.A.... la sanción económica prevista en el art. 121 como de segunda clase de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, del monto de referencia tomado del Formulario de Homologación de ingresos, Costos, Gastos por tipo de servicio, concretamente del Servicio Móvil Avanzado; esto es, DOSCIENTOS OCHENTA Y SIETE MIL NOVECIENTOS DIEZ Y SEIS DOLARES CON NUEVE CENTAVOS ... que corresponde al 0,045625% del monto de referencia, valor que deberá sea cancelado en la Unidad Financiera Administrativa...’. De lo verificado, ARCOTEL cumple con especificar los parámetros establecidos para el cálculo de la multa, y es más aplicando el principio constitucional de proporcionalidad para imponer la sanción, este caso, la multa, ha considerado la única atenuante cotejada, al amparo de lo dispuesto en el Art. 130 de la LOP, antes referido, y empleando el monto de referencia dispuesto en el Art.

121 de la ley referida, establece la multa en el 0,045625% del monto de referencia, porcentaje al que llegó, luego de ponderar entre los extremos de los rangos legales para la sanción, para luego descontar el 25% por la atenuante, obteniendo una multa que no supera al máximo porcentaje legal, esto es, al 0.07%, de lo que el Tribunal estima que se ha establecido una justa proporcionalidad entre la sanción con las circunstancias objetivas y subjetivas concurrentes en la falta, observándose de este modo el numeral 6 del Art. 76 de la Norma Suprema, que integra al principio de proporcionalidad como parte del derecho al debido proceso.- Consecuentemente, en el caso sub iudice, tanto el Coordinador Zonal 2 de ARCOTEL al establecer la sanción en la resolución No. ARCOTEL 2016-051 cuanto la Directora Ejecutiva de ARCOTEL al ratificar dicha sanción cuando niega el recurso de apelación, en calidad de autoridades competentes han realizado una cuidadosa tipificación de las conductas ilícita y la medición razonable de sus consecuencias a través de una valoración adecuada de los reacciones punitivas frente a los bienes jurídicos afectados y las lesiones causadas.” (Lo subrayado fuera del texto original)

En este sentido, la sentencia dictada en la causa 17811-2017-00338 seguida por OTECEL S.A. en contra de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, al tratar el tema de atenuantes y agravantes, estableció:

“5. Motivación.- (...) 5.7. Con respecto a la resolución impugnada ARCOTEL-CZO2-2016-014 de 10 de noviembre de 2016 tiene una indebida proporcionalidad de la sanción impuesta, el artículo 76 de la Constitución de la República, establece que “En todo proceso en el que se determinen derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas: (...) 6. La Ley establecerá la debida proporcionalidad entre las infracciones y las sanciones penales, administrativas o de otra naturaleza” (énfasis es nuestro). Del control de legalidad realizado por este Tribunal se desprende que la sanción impuesta se consideró lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que establece los techos máximos de los montos de las sanciones y adicionalmente no se tomaron en consideración los atenuantes que manifiesta la actora, por cuanto en el presente caso no se cumplieron, pues la accionante no subsanó íntegramente la infracción de forma voluntaria, ni reparó íntegramente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de que se le imponga la sanción como lo dispone la norma aludida. En virtud de lo expuesto que, es evidente que la resolución impugnada fue emitida observando las disposiciones legales y reglamentarias referidas anteriormente; sin violentar los derechos al debido proceso y a la seguridad jurídica consagrados en la Constitución de la República del Ecuador en sus artículos 76, números 1, 3; y, 82, en su orden.”

Conforme al Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-003, de 05 de marzo de 2026, y respecto a los argumentos adicionales ingresados por el poseedor del título habilitante mediante documento No. **ARCOTEL-DEDA-2025-018970-E** de 29 de diciembre de 2025, los mismos guardan relación con la valoración de los atenuantes y agravantes determinados en el artículo 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al respecto de lo cual se determina lo siguiente:

“(...) ATENUANTES

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

En Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-0205-M de 23 de enero de 2026, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, se manifiesta:

“... que el Prestador PUNTONET S.A.. no ha sido sancionado con la misma infracción de causa y efecto, dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018 de 12 de noviembre de 2025.” [Lo subrayado fuera del texto original]

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

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación al plan de subsanación señala lo siguiente:

“(…)

COMETIMIENTO DEL HECHO			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
1	¿Se considera que de la contestación y/o pruebas aportadas por el PR, se desvirtúa el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	El PR no desvirtúa el hecho.

PLAN DE SUBSANACIÓN			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
2	¿El PR ha admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio?	NO	El PR no admite la infracción.
3	¿El PR ha presentado un Plan de Subsanación?	NO	No ha presentado un plan de subsanación
4	¿Se considera que el Plan de Subsanación presentado es susceptible de ser autorizado?	NO	No ha presentado un plan de subsanación

(…)”

Por otro lado, es necesario señalar que dentro de los términos y plazos correspondientes, mediante oficios s/n ingresado a la ARCOTEL con hoja de trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-018970-E el 29 de diciembre de 2025 y ARCOTEL-DEDA-2026-002502-E de 09 de febrero de 2026, comparece KATHERIN LORENA MIÑO SÁNCHEZ, en calidad de gerente general y representante legal de la empresa CONSULTIREP S.A.S. quien a su vez es gerente general y representante legal de la Empresa PUNTONET S.A., en relación a lo determinado en el **PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018**; no admite el incumplimiento, por consiguiente, se colige que el Poseedor del Título Habilitante, no cumple con las dos condiciones establecidas para la valoración de la presente circunstancia atenuante; es decir, no admite la infracción y no se puede hablar de la presentación de un “Plan

de Subsanción”, por tanto se considera que no es aplicable la presente circunstancia atenuante número 2 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la subsanación integral señala lo siguiente:

“(…)

SUBSANACIÓN INTEGRAL			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
5	¿El PR ha subsanado integralmente, de forma voluntaria, el hecho determinado en el informe técnico base?	NO	No ha subsanado integralmente el hecho.

(…)”

Al respecto, se advierte que no se ha producido una restitución efectiva de los valores cobrados. Por lo tanto se determina que no es aplicable la circunstancia atenuante número 3 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la reparación integral señala lo siguiente:

“(…)

REPARACIÓN INTEGRAL			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
6	¿El PR ha reparado integralmente los daños causados por efecto del hecho señalado en el informe técnico base?	NO	No ha reparado los daños causados.

(…)”

La circunstancia atenuante contempla haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción, lo cual exige, de manera concurrente, que la reparación sea total, efectiva y verificable respecto de la totalidad de los sujetos afectados. Lo indicado no ha sido demostrado por el presunto responsable; por lo tanto se debe exigir la restitución completa, individualizada y efectivamente ejecutada respecto de la totalidad de los abonados/usuarios afectados. No es pertinente aplicar la presente atenuante.

Por otro lado, el artículo 130 de la LOT, señala: “En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en

caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.”.

Al respecto, del presente análisis, no se refleja concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4; y además, en el ANEXO 1, del memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, en relación a lo solicitado con Providencia Nro. ARCOTEL-CZO2-PR-2026-005, señala:

“(…)

DETERMINACIÓN DE CONCURRENCIA DE ATENUANTES PARA ABSTENCIÓN			
#	ítem	Respuesta (Si/No/ No Aplica)	JUSTIFICACIÓN
7	¿Por comisión del hecho determinado en el informe técnico base, hubo una afectación al servicio o a los usuarios?	SI	Se determina que sí existe afectación a los usuarios por cobro de servicios no autorizados.

(…)”

AGRAVANTES

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL, señala lo siguiente:

“(…)”

AGRAVANTES			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
8	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control de la ARCOTEL?	NO	Se verifica que el prestador no ha incurrido en acciones que obstaculicen las labores de control, habiendo entregado la documentación solicitada y facilitado el desarrollo de la inspección y demás procedimientos asociados a la investigación.

(…)”

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia agravante número 1 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

“(…)”

AGRAVANTES			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
9	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿el PR ha obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho?	SI	En el informe técnico base, y demás documentación dentro del proceso, se ha evidenciado el cobro por parte del PR, derivado de la aplicación de un rubro de reconexión.

(...)”

Por su parte el Informe Técnico Nro. IT-CCDS-2024-0033 de 09 de julio de 2024 de la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, concluye en su parte pertinente que **realiza cobros POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL,**

En este sentido, en la información recabada se considera que existió obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que se recomienda aplicar la presente circunstancia agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

A través de Memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2026-0148-M de 26 de enero de 2026, la Coordinación Técnica de Control de la ARCOTEL remite el ANEXO 1, en el cual, en relación a la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión del hecho, señala lo siguiente:

“(…)”

AGRAVANTES			
#	ítem	Respuesta (Si/No)	JUSTIFICACIÓN
10	Como parte de los hechos establecidos en el informe técnico base, ¿se tiene evidencia del carácter continuado de la conducta en cuestión por parte del PR?	NO	En el ámbito de la gestión de control tarifario, no se ha evidenciado el carácter continuado de la conducta en cuestión.

Con base en los argumentos expuestos, se considera que dentro del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, no es aplicable la circunstancia agravante número 3 del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En atención al análisis precedente, se **determina la consideración de una (1) circunstancia atenuante** determinada en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, **una (1) circunstancia agravante** del artículo 131 de la citada norma; lo cual deberá ser considerado al momento de determinar la sanción correspondiente.”.

4.4. Declaración de inexistencia de la infracción o responsabilidad. –

De lo expuesto previamente, se llega a la conclusión unívoca por parte de la Función Sancionadora que, la infracción detectada consistente en el hecho de que el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, no habría cumplido con lo establecido en el **artículo 4 numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES,** inobservando el **Artículo 24, numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**; por lo que, tampoco cabe la duda sobre su responsabilidad en el hecho infractor imputado en este expediente; y

por consiguiente, no es pertinente una declaración de una inexistencia de la infracción o responsabilidad del administrado.

5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA. –

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

6. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS. –

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

7. ÓRGANO COMPETENTE. –

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

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

Con acción de personal No. CADT-2024-0815, de 12 de noviembre de 2024, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL designó a la señora MGS. Norminha Deciree García Velásquez en calidad de Directora Técnica Zonal 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

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

8. RESOLUCIÓN. –

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, el Órgano Sancionador de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en ejercicio de las competencias y atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta Autoridad expide el presente acto administrativo, con el que:

RESUELVE:

Artículo 1. – ACOGER, el Dictamen No. FI-CZO2-D-2026-003, de 05 de marzo de 2026, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, en cumplimiento del artículo 100 del Código Orgánico Administrativo.

Artículo 2. – DETERMINAR que el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, es responsable del hecho reportado en el Informe No. IT-CCDS-2024-0033 de 08 de julio de 2024, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL, (“...Se ha verificado que el prestador realiza cobros POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL, según lo determinando en el art. 4, numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022 (...)”, el cual dio origen al procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO2-AI-2025-018** de 12 de diciembre de 2025, por demostrarse que el poseedor del título habilitante incurrió en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones debido a que, el Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.** realizó cobros POR RECONEXIÓN DEL SERVICIO, sin tener una resolución emitida por ARCOTEL, según lo determinando en el art. 4, numeral 22 de la NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, así como la modificación a la misma aprobada mediante Resolución No. ARCOTEL-2022-0335 de 21 de octubre de 2022; y por tanto, no haber cumplido normas del derecho positivo que regulan el sector estratégico de telecomunicaciones.

Artículo 3. – IMPONER al Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1791290151001, la multa de **ONCE MIL SESENTA Y DOS CON 71/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE NORTEAMÉRICA (USD 11.062,71)** de conformidad con lo establecido en el artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; considerando una (1) circunstancia atenuantes determinada en el numeral 1 del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; y, una (1) circunstancia agravante establecida en el numeral 2 del artículo 131 de la citada norma;

El pago deberá ser gestionado en la Dirección Financiera de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Calle 9 de Octubre N27-75 y Berlín, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 10 días, 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 término señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento de este.

Artículo 4. – DISPONER, al Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

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

Artículo 6. – DISPONER, conforme lo solicitado por la Coordinación Técnica de Control mediante memorando Nro. ARCOTEL-CCON-2025-2942-M de 20 de noviembre de 2025, notifíquese el presente acto administrativo a las Coordinaciones Técnicas de Títulos Habilitantes y de Control, a las Coordinaciones Generales Administrativa Financiera y Jurídica, a fin de que tomen conocimiento y conforme al ámbito de sus competencias y la normativa vigente, procedan a dar cumplimiento a la presente Resolución.

Artículo 7. – DISPONER a la servidora pública responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique al Poseedor del Título Habilitante de Concesión para la Prestación del Servicio de Acceso al Internet **PUNTONET S.A.**, a través del sistema de Gestión Documental Quipux; y a las direcciones de correo electrónico: reportes@pontonet.ec; amosquera7@gmail.com; maria.checa@pontonet.ec; belen.checa@pontonet.ec; kmino@pontonet.ec; olivier.monjaret@pontonet.ec; así como también a la Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional. De estas notificaciones, se dejará constancia física en el expediente administrativo de este caso.

Notifíquese y Cúmplase. –

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 17 de marzo de 2026.

MGS. NORMINHA DECIREE GARCÍA VELÁSQUEZ
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

Elaborado por:

Abg. Alejandra Chávez
Analista Jurídica
Coordinación Zonal 2
ARCOTEL