

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2026-0139**

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

**CONSIDERANDO:**

**1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:**

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

**1.1 DETERMINACION DEL RESPONSABLE:**

|                               |                                                               |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| <b>CONCESIONARIO:</b>         | <b>SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.</b> |
| <b>SERVICIO:</b>              | REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET                    |
| <b>RUC:</b>                   | 0791777208001                                                 |
| <b>DIRECCIÓN:</b>             | CALLE ELOY ALFARO ENTRE LOS RIOS Y LUIS AGUILAR               |
| <b>TELÉFONO:</b>              | 072950751                                                     |
| <b>CIUDAD – PROVINCIA:</b>    | GUABO – EL ORO                                                |
| <b>DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:</b> | perlavision2008@hotmail.com                                   |

**1.2 TÍTULO HABILITANTE:**

El día 31 de marzo de 2016 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó a **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, el REGISTRO DE SERVICIOS DE ACCESO A INTERNET Y CONCESION DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO, el registro indicado fue inscrito en el tomo 119 a fojas 11960 del Registro Público de Telecomunicaciones, fecha de vigencia 31 de marzo de 2026, cuyo estado actual es VENCIDO.

**2. HECHOS:**

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2025-0766-M** del 21 de abril de 2025, la Unidad Técnica Coordinación Zonal 6, remite el Informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 del 21 de abril de 2025, que señala en su conclusión:

“(…) **11. CONCLUSIONES.**

De la verificación realizada el 27 de marzo de 2025 y los reportes subidos en el sistema SIETEL por el prestador del servicio de acceso a internet SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA. se concluye lo siguiente:

- El prestador SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA. presento los reportes de calidad y usuarios correspondientes al cuarto trimestre **fuera de los plazos establecidos** en la Resolución N° 216-09-CONATEL-09 del 29 de junio de 2009.
- El reporte subido de Relación con el cliente (4.1) en el segundo semestre del año 2024, fue subido de manera errónea y no cumple con la muestra mínima de encuestas, ya que el sistema cuenta con 113 usuarios y el número de encuestas mínimas es de 88 encuestas y no presenta los archivos fuentes de este parámetro.

(…)

- El prestador ha reportado 1 usuario en el sistema SIETEL en el último trimestre del año 2024, pero en la verificación realizada se obtuvo que el prestador SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA. cuenta con 113 usuarios en su sistema. (…)”

**2. COMPETENCIA:**

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

**3. PROCEDIMIENTO:**

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

**3.1. FUNDAMENTO DE DERECHO:**

**-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

“(…) **Artículo 24.-** Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

2 de 14

*Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual derive tal carácter, los siguientes:*

*(...)*

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

**“Art. 42.- Registro Público de Telecomunicaciones.**

*El Registro Público de Telecomunicaciones estará a cargo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la que establecerá las normas para el procedimiento de registro, requisitos y cancelaciones.*

*En el Registro Público de Telecomunicaciones deberán inscribirse: (...)*

*m) Todos los demás actos, autorizaciones, permisos y contratos que determine la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. (...).”*

**- Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009.**

**PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.**

**Nombre: RELACION CON EL CLIENTE / CODIGO: 4.1.**

**DEFINICIÓN**

*Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/cliente con respecto al siguiente aspecto:*

➤ *Percepción general del trato al usuario/cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez)*  
*(...)*

**OBSERVACIONES**

*Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTE y la SENATEL).*

*La SUPERTEL solicitará la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL.(...).”*

**3.2. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN:**

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

**Infracción:**

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

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

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

**Sanción:**

**“Artículo 121.- Clases.**

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

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

**“Artículo 122.- Monto de referencia.**

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

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

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

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

**Atenuantes y agravantes:**

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

**4. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:**

A través del **Dictamen Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-D-0131 de 26 de mayo de 2026**, la Ing. Flor Cecilia Mora Ortiz, en calidad de función instructora expreso lo siguiente:

a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112 del 21 abril de 2026**, emitido en contra de **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**; a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 del 21 de abril de 2025, acto de inicio que fue notificado al administrado el 21 de abril de 2025.

b) El **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, ha dado contestación al presente Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, dentro del término de ley, mediante tramite: ARCOTEL-DEDA-2026-007340-E.

c) El responsable de la función instructora de la esta Coordinación Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso mediante providencia Nro. P-CZO6-2026-0235 de 08 de mayo de 2026:

*“(...)TERCERO.- Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se dispone: a) Se solicite a la Ing. María Caridad Sarmiento Feijoo, Analista de Apoyo Zonal de la Coordinación Zonal 6, que dentro del término de cinco (5) días informe y remita el print de la consulta al SRI acerca de los Ingresos totales de **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**, con RUC: 0791777208001, correspondientes a su última declaración de impuesto a la renta, con relación al título habilitante de servicio de acceso a internet. b) Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente procedimiento, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico, se solicita al área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las circunstancias existentes en el procedimiento y el trámite ingresado por el administrado Nro. ARCOTEL-DEDA-2026-007340-E; así como se realice un análisis de atenuantes y agravantes (...)”.*

d) El área jurídica la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del informe Jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2026-0259 de 26 de mayo de 2026, el área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de 08 de mayo de 2026, señalando lo siguiente:

*“(...) El presente procedimiento administrativo sancionador se inició debido a que la Unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL emitió el Informe Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 de 21 de abril de 2025, en el cual se concluyó que **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, por presentar inconsistencias en el parámetro de calidad “Relación con el cliente” del segundo semestre del año 2024, el cual ha sido subido de manera errónea y sin cumplir con la muestra mínima de encuestas.*

*Durante el procedimiento, el expedientado en ejercicio de su derecho a la defensa presenta su contestación manifestando lo siguiente:*

**“(...) PRIMERO. - PRESCRIPCIÓN DEL EJERCICIO DE LA POTESTAD SANCIONADORA**

*Como cuestión previa, de orden público y de obligatoria verificación, opongo expresamente la prescripción del ejercicio de la potestad sancionadora.*

*El presente procedimiento se inició por una presunta infracción de primera clase. Por tanto, el plazo aplicable es el previsto en el artículo 116.1 de la Ley Orgánica de*

*Telecomunicaciones: un año para las infracciones de primera y segunda clase y las sanciones que por ellas se impongan.*

*En el caso concreto, el presunto hecho infractor no era desconocido ni oculto para la Administración. La Coordinación Zonal 6 de ARCOTEL tuvo conocimiento técnico, real, verificable y suficiente del hecho en marzo de 2025, cuando realizó la inspección técnica dentro del expediente de control y verificó directamente los elementos que hoy se pretenden sancionar.*

*En efecto, el Informe Técnico No. IT-CZO6-C-2025-0306 indica que durante la inspección realizada el 27 de marzo de 2025 se revisó información relacionada con parámetros de calidad, encuestas, reclamos e información fuente, y que sobre esa base se concluyó que la administrada no habría cumplido con la muestra mínima de encuestas del parámetro "Relación con el Cliente".*

*Por tanto, no es jurídicamente admisible sostener que ARCOTEL conoció el presunto hecho recién con la elaboración del informe jurídico de 2026 o con la emisión del Acto de Inicio. Aquello vaciaría de contenido la institución de la prescripción, pues bastaría que la Administración demore internamente la elaboración de informes o la calificación jurídica del hecho para extender unilateralmente el plazo de persecución sancionadora.*

*Desde que la Coordinación Zonal 6 conoció el hecho en marzo de 2025 hasta el Acto de Inicio de 21 de abril de 2026 transcurrió más de un año. En consecuencia, para el momento en que ARCOTEL emitió el Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112, la potestad sancionadora ya se encontraba prescrita.*

*Este criterio coincide con el antecedente administrativo reciente de la propia Coordinación Zonal 6 en la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053, caso GIRONYCHABELO TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A. En dicha resolución, ARCOTEL razonó que el plazo anual de prescripción debía contarse desde que la Coordinación Zonal conoció el presunto incumplimiento, y no desde la emisión posterior del acto de inicio. Al verificar que había transcurrido más de un año, acogió el dictamen de la función instructora, declaró la prescripción y dispuso el archivo del procedimiento.*

*En el presente caso ocurre lo mismo: la Coordinación Zonal 6 conoció los hechos en marzo de 2025, a través de la inspección técnica, y emitió el acto de inicio recién el 21 de abril de 2026. Por tanto, el plazo anual de prescripción ya había transcurrido íntegramente.*

*Debe insistirse en que esta defensa no solicita a la Administración que abra un debate artificial sobre la fecha de conocimiento, sino que aplique al expediente la consecuencia jurídica que se desprende de sus propias actuaciones y del criterio que ya adoptó en la Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053. La existencia de un expediente interno no puede convertirse en un mecanismo para suspender, prorrogar o reiniciar el plazo de prescripción, salvo que la ley lo autorice expresamente.*

*En consecuencia, solicito que se declare prescrita la potestad sancionadora y se disponga el archivo inmediato del presente procedimiento administrativo sancionador.*

**SEGUNDO. - IMPROCEDENCIA DE COMPUTAR LA PRESCRIPCIÓN DESDE EL INFORME JURÍDICO O DESDE EL ACTO DE INICIO**



*El Informe Jurídico No. IJ-CZO6-C-2026-0195 fue emitido el 21 de abril de 2026, esto es, un año después de que la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6 levantó el Informe Técnico No. IT-CZO6-C-2025-0306 y lo remitió para análisis jurídico.*

*Pretender que el plazo de prescripción corra desde el informe jurídico de 2026 equivaldría a permitir que la Administración defina discrecionalmente el inicio del plazo de prescripción en función de su propia demora interna. Aquello resulta contrario a la seguridad jurídica, al debido proceso y a la naturaleza misma de la prescripción.*

*El conocimiento del hecho no se produce cuando el abogado de la institución emite un criterio jurídico, sino cuando el órgano administrativo competente o sus unidades técnicas conocen los hechos que podrían configurar una infracción. En este expediente, ese conocimiento se produjo en marzo de 2025 con la inspección técnica y, en todo caso, con el Informe Técnico de 21 de abril de 2025.*

*La Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053 confirma esta lógica. En esa resolución, ARCOTEL no tomó como punto de partida la fecha tardía del acto de inicio, sino la fecha en que la Coordinación Zonal conoció el presunto incumplimiento. Esa misma regla debe aplicarse ahora para evitar un trato desigual e inmotivado frente a administrados en situaciones sustancialmente análogas.*

*Por tanto, cualquier interpretación que pretenda desplazar el cómputo hacia el año 2026 debe ser rechazada por contraria al principio de seguridad jurídica, al principio de favorabilidad y a la aplicación uniforme del régimen sancionador.*

### **TERCERO. - APLICACIÓN DEL ANTECEDENTE ADMINISTRATIVO DE ARCOTEL EN LA RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053**

*La Resolución No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053, expedida dentro del procedimiento seguido contra GIRONYCHABELO TELECOMUNICACIONES DEL SUR S.A., constituye un antecedente administrativo relevante porque proviene de la misma Coordinación Zonal 6 y resuelve un problema jurídico sustancialmente análogo: el cómputo del plazo de prescripción de una infracción de primera clase desde la fecha en que la Coordinación Zonal conoció el presunto incumplimiento.*

*En dicho caso, la función resolutoria acogió el dictamen de la función instructora, declaró que había transcurrido el plazo determinado por la ley para que opere la prescripción y dispuso el archivo del procedimiento administrativo sancionador. La razón decisiva fue que, entre la fecha de conocimiento del presunto incumplimiento por parte de la Coordinación Zonal y el inicio del procedimiento, transcurrió más de un año.*

*La similitud con el presente expediente es directa: aquí también se imputa una infracción de primera clase, aquí también existe una actuación técnica previa de conocimiento por parte de la Coordinación Zonal 6, y aquí también el acto de inicio fue emitido después de transcurrido más de un año. Por tanto, la autoridad debe aplicar el mismo criterio, salvo que identifique una diferencia jurídica sustancial, objetiva y motivada. Esa diferencia no existe en el expediente.*

### **CUARTO. - SUBSANACIÓN INTEGRAL Y ACCIONES CORRECTIVAS ADOPTADAS**

*En subsidio, y únicamente para el evento no consentido de que no se acoja la alegación principal de prescripción, invoco expresamente la atenuante de subsanación integral*

voluntaria antes de la imposición de la sanción, prevista en el artículo 130 numeral 3 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en concordancia con el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”

Respecto de las alegaciones del administrado las cuales se enmarcan en tres puntos: la prescripción de la potestad sancionadora, aplicación del antecedente administrativo de ARCOTEL en la resolución No. ARCOTEL-CZO6-2026-0053 y la aplicación de atenuantes.

1. Sobre la prescripción de la potestad sancionadora alegada, de acuerdo al artículo 10 del Reglamento General a la Ley Orgánica de telecomunicaciones, el Organismo desconcentrado de la ARCOTEL será el encargado del procedimiento administrativo sancionador, en este caso el Organismo desconcentrado competente es la Coordinación Zonal y de acuerdo al Código Orgánico Administrativo en el Responsable de la Función Instructora, quien conoció del presunto incumplimiento el 21 de abril de 2025 con el memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-0766-M y el informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 del 21 de abril de 2025, emitido por la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 6, por lo que plazo para prescripción en el presente caso debe contarse desde el 21 de abril de 2025, ahora bien es pertinente realizar el análisis de si desde la fecha citada a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112 de 21 de abril de 2026, ha transcurrido el plazo de 1 año.

En el presente caso la Coordinación Zonal 6 conoció del presunto incumplimiento el 21 de abril 2025, con memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-0766-M e informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 del 21 de abril de 2025, donde se informa del presunto incumplimiento por parte del **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**; el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador se notificó el 21 de abril de 2026, por el presunto incumplimiento de una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Ahora bien para contabilizar el plazo del numeral 1 del artículo 116.1 de **Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, referente a la prescripción, que se refiere a** que en el plazo de un año prescriben las infracciones de primera y segunda clase, por lo que dicho computo se realiza desde la fecha en la que se tuvo conocimiento de la presunta conducta infractora en este caso sería el 21 de abril de 2025, el inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador de notificado el 21 de abril de 2026, por lo que desde la fecha que se tuvo conocimiento de dicha conducta a la fecha de inicio de Procedimiento Administrativo, no ha transcurrido un año ya que la prescripción solicitada ha sido interrumpida el 21 de abril de 2026, por cuanto no aplica la prescripción.

2. Con relación a que se aplique como precedente la Resolución Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-0053, al respecto es pertinente señalar que se ha efectuado el análisis bajo los mismos parámetros que determinan la ley, por lo que no se puede aplicar la prescripción puesto que no cumple con el tiempo determinado por ley para aplicar la prescripción, puesto que en el caso de la resolución citada si cumplía el plazo, se cita el análisis efectuado:

“(...)Ahora bien para contabilizar el plazo del numeral 1 del artículo 116.1 de **Ley Orgánica Reformatoria a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, referente a la prescripción, que se refiere a** que en el plazo de un año prescriben las infracciones de primera y segunda clase, por lo que dicho computo se realiza desde la fecha en la que se tuvo conocimiento de la presunta conducta infractora en este caso sería el 24 de agosto de 2021, y a la fecha que se inició el acto de inicio del Procedimiento Administrativo



Sancionador es el 30 de enero de 2026, por lo que desde la fecha que se tuvo conocimiento de dicha conducta a la fecha de inicio de Procedimiento Administrativo, ha transcurrido más de un año, evidenciándose que por el transcurso del tiempo en el presente caso ha operado el plazo de la prescripción. (...)"

Y en el presente caso no cumple el año que determina la ley puesto que la prescripción se interrumpe antes de que se cumpla el plazo lo determinado.

3. En este punto es pertinente realizar un análisis del hecho, puesto que el incumplimiento consiste en que por presentar inconsistencias en el parámetro de calidad "Relación con el cliente" del segundo semestre del año 2024, el cual ha sido subido de manera errónea y sin cumplir con la muestra mínima de encuestas, como prueba de ello en la foja 5 y 6 del informe técnico Nro. IT-CZO6-C-2025-0306 del 21 de abril de 2025 constan fotografías de las verificaciones efectuadas, y al no haberse corregido dicho incumplimiento a la presente fecha no es susceptible de subsanación, puesto que el artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dice:

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

En el presente caso no se ha de demostrado las acciones determinadas en dicho artículo, cita como medidas correctivas pero a la presente fecha no presta el servicio por cuanto no es factible que se cumplan.

Así mismo la infracción dice 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, en este caso la obligaciones está claramente determinada en la resolución - **Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009**.

"(...) PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.

Nombre: RELACION CON EL CLIENTE / CODIGO: 4.1.

#### DEFINICIÓN

Es el grado de satisfacción que tiene un usuario/cliente con respecto al siguiente aspecto:

- **Percepción general del trato al usuario/cliente (amabilidad, disponibilidad y rapidez) (...)**

#### OBSERVACIONES

Los informes trimestrales serán entregados a la SUPERTEL y SENATEL, en medios físicos y digitales (sin protecciones, en formato MS Office u otro que establezcan la SUPERTE y la SENATEL).

La SUPERTEL solicitara la información fuente cuando considere pertinente, con el fin de verificar la información proporcionada por el operador; para lo cual, el operador mantendrá

por un (1) año la información del informe, en formato MS Office u otro formato que establezca la SUPERTEL. (...)”

En este sentido se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor atribuido al expedientado, la existencia de responsabilidad en el incumplimiento de la obligación señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112 de 21 de abril de 2026**; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el Art. 117, letra b), número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que consiste en: “Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos”.

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

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

Revisada la base informática denominada “Infracciones y Sanciones”, se ha podido verificar que el **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que SI se debería considerar esta circunstancia como atenuante.

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

Revisado el expediente se ha podido observar que el expedientado si ha dado contestación y no y admite, pero no ha presentado un plan de subsanación por lo que NO cumple con este atenuante.

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

De la revisión del expediente se observa no que es factible la subsanación puesto que ya no presta el servicio por lo que NO concurre en esta atenuante.

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

“(...) En el presente caso el administrado alega lo siguiente:

En el expediente no consta que SISTEMA DE TELEVISIÓN POR CABLE PERLAVISIÓN CÍA. LTDA., haya actuado con dolo, mala fe, ocultamiento deliberado, reincidencia específica o intención de afectar a usuarios durante el período objeto de control. Tampoco

*consta daño técnico, interrupción acreditada durante el período evaluado, afectación al mercado o perjuicio individualizado a terceros. (...)*

*Se ha procedido a revisar el informe técnico del cual no se ha determinado que se haya causado un daño por lo que en atención a lo alegado por el administrado si cumple con el presente atenuante.*

*Se deberán considerar únicamente las atenuantes 1 y 4 del art. 130 de la LOT; no se advierte que se cumpla con ninguna otra circunstancia atenuante. Sobre la base de los atenuantes determinados se debe regular la sanción correspondiente.*

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

*El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso de la administrada consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, los reglamentos y todas las normas jurídicas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, se recomienda declarar la validez del presente Procedimiento Administrativo Sancionador.(...)*

**e) Con relación a la sanción que se pretende imponer:**

Se verifica en el aplicativo "Sistema de Ingresos por tipo de servicio" de la ARCOTEL donde no se pudo obtener la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, debido a que no presentó el **"Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión"** requerido en la Resolución Nro. **ARCOTEL-2015-0936 ONLINE**.

Con memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-1050-M de 14 de mayo de 2026, la analista de apoyo zonal Ing. María Sarmiento Feijoo de la Coordinación zonal 06 de la ARCOTEL:

*"(...) En respuesta al Memorando ARCOTEL-CZO6-2026-01006-M y en base a reunión mantenida el día 13/03/2026 con el Ing. David Tejada servidor de la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos habilitantes se determina que el valor presentado al Impuesto a la renta Causado no corresponde al valor para el cálculo de la multa, único valor que se puede verificar en el SRI.*

*En este caso una vez verificada la información que el usuario adjunta con trámite No.ARCOTEL-DEDA-2026-007340-E de fecha 06/05/2026, se verifica que no adjunta la Declaración de Impuesto de la Renta. (...)"*

En tal virtud, se debe proceder conforme lo establecido en el literal a) del artículo 122 de la LOT para las **sanciones de PRIMERA CLASE**, la multa será hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general; ya que no se cuenta con la información del monto de referencia por el servicio de valor agregado, por lo que considerando en el presente el atenuante número 1, para fijar la multa a imponerse corresponde a **SEICIENTOS CINCO**

**DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 13/100 CENTAVOS (USD \$605.13).**

f) Como conclusión el Dictamen emitido por la función instructora señala:

*“(...) En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112 de 21 de abril de 2026**, de manera particular, con los informes emitidos por Direcciones de la ARCOTEL; y, con fundamento en los Arts. 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, el Órgano Instructor considera que existen elementos de convicción suficientes para **DICTAMINAR** que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, en el Acto de Inicio del presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la existencia de responsabilidad por presenta inconsistencias en el parámetro de calidad “Relación con el cliente” del segundo semestre del año 2024, el cual ha sido subido de manera errónea y sin cumplir con la muestra mínima de encuestas, incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 y la letra m del artículo 42 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el código 4.1., de la Resolución Nro. **216-09-CONATEL-2009**; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)”*

#### **5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:**

Sobre la sanción, que corresponde aplicar, se debe tener en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la unidad jurídica ha procedido a realizar el análisis de los mismos mediante informe jurídico Nro. IJ-CZO6-C-2026-0259 de 18 de mayo de 2026, en el cual señala que la expedientada cumple con el atenuante número 1 y 4 del art. 130 y no se observa ninguna circunstancia agravante.

#### **6. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:**

En el presente caso, esta Autoridad no ha dispuesto Medidas Cautelares.

#### **7. DECISIÓN:**

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido al **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la existencia de responsabilidad, por presenta inconsistencias en el parámetro de calidad “Relación con el cliente” del segundo semestre del año 2024, el cual ha sido subido de manera errónea y sin cumplir con la muestra mínima de encuestas, incumpliendo lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 y la letra m del artículo 42 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el código 4.1., de la Resolución Nro. **216-09-CONATEL-2009**; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No.**ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112**, se ratifica 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, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

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

#### RESUELVE:

**Artículo 1.-ACOGER.-** en su totalidad el Dictamen No. **ARCOTEL-CZO6-2026-D-0131** emitido por la Ing. Flor Cecilia Mora Ortiz, en su calidad de Función Instructora de esta Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR.-** que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0112 de 21 de abril de 2026**; y, se ha comprobado la responsabilidad del **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**, en el incumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 24 y la letra m del artículo 42 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el código 4.1., de la Resolución Nro. **216-09-CONATEL-2009**, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**Artículo 3.- IMPONER.-** al **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**, con RUC Nro. 0791777208001, de acuerdo a lo previsto en el literal a) del artículo 122 de la LOT para las **sanciones de PRIMERA CLASE**, la multa será hasta cien Salarios Básicos Unificados del trabajador en general; por lo que considerando en el presente los atenuante número 1 y 4, para fijar la multa a imponerse corresponde a **SEICIENTOS CINCO DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA CON 13/100 CENTAVOS (USD \$605.13)**, valor que deberá ser cancelado dentro de diez días contados desde la fecha de la notificación de la presente Resolución, previniéndole que, de no hacerlo, se procederá con la ejecución coactiva.

**Artículo 4.-DISPONER.-** al **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**, con RUC Nro. 0791777208001, a dar cumplimiento con las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, normativa correspondiente al Régimen General de Telecomunicaciones y lo determinado en su Título Habilitante.

**Artículo 5.- INFORMAR.-** **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA**, con RUC Nro. 0791777208001, 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, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

**Artículo 6.- NOTIFICAR** de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, con esta resolución, al **SISTEMA DE TELEVISION POR CABLE PERLAVISION CIA. LTDA.**; en la

13 de 14

dirección de correo electrónico: [perlavision2008@hotmail.com](mailto:perlavision2008@hotmail.com) y [info@gsolutions.ec](mailto:info@gsolutions.ec), señalada para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 01 de junio de 2026.

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

|                                                                            |
|----------------------------------------------------------------------------|
| Elaborado por:                                                             |
| <br><br><br><br><br>Abg. Maritza Tapia<br><b>ANALISTA JURÍDICO ZONAL 2</b> |