

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2026-0191

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:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

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

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

NOMBRE:	LOJASYSTEM C.A.
SERVICIO:	SERVICIO DE ACCESO A INTERNET
RUC:	1190091259001
DIRECCIÓN:	JOSÉ ANTONIO EGUIGUREN 12-94, ENTRE BERNARDO VALDIVIESO Y OLMEDO
TELÉFONO	072572480 / 072583000 / 0996961111
CIUDAD – PROVINCIA:	LOJA / LOJA
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	lojasys@gmail.com ; legal@grupovelocity.com ; ventaslojasystem@hotmail.com

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

LOJASYSTEM C.A., mantiene un título habilitante para la Prestación de Servicios de Acceso a Internet, suscrito el 08 de enero de 2015 e inscrito en el Tomo 115 Folios 11554 del Registro Público de Telecomunicaciones, vigente hasta el 08 de enero de 2025, actualmente se encuentra prorrogado por renovación.

1.3 HECHOS:

Con memorando **Nro. ARCOTEL-CCON-2025-0754-M** del 08 de abril de 2025, quien pone en conocimiento de la Unidad jurídica el informe Técnico **Nro. IT-CCDS-RS-2025-0157** del 24 de marzo de 2025, elaborado por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones de la ARCOTEL que indica:

“El prestador del servicio de acceso a internet LOJASYSTEM C.A., dentro del plazo establecido, no cumplió con la presentación del Plan de Contingencia 2024, a través del sistema desarrollado por la ARCOTEL (<https://sicoeirweb.arcotel.gob.ec/SisPlanContingencia/>).”

COMPETENCIA:

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

2. PROCEDIMIENTO:

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

2.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

- LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

Artículo 24.- *Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.*

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

“24. Contar con planes de contingencia, para ejecutarlos en casos de desastres naturales o conmoción interna para garantizar la continuidad del servicio de acuerdo con las regulaciones respectivas. Asimismo, cumplirá con los servicios requeridos en casos de emergencias. (...)”.

-Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

“12. Las obligaciones previstas en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán cumplidas por todos los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones.

14. El o los planes de contingencia previstos en el artículo 24 numeral 24 de la LOT serán presentados en enero de cada año para conocimiento y revisión de la ARCOTEL.”

- Resolución Nro. ARCOTEL-2017-0858 de 13 de septiembre de 2017.

“Artículo 5. De los Planes de Contingencia: El Plan de Contingencia deberá ser presentado por el prestador de servicios del régimen general de telecomunicaciones ante la ARCOTEL, cada año hasta el 31 de enero, de conformidad con lo establecido en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

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:

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

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

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

Sanción:

“Artículo 121.- Clases.

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

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

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

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

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

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

Atenuantes y agravantes:

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

3. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:

A través del Dictamen Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-D-0192 de 08 de julio de 2026, el Ing. Esteban Coello Mora, en calidad de función instructora expreso lo siguiente:

a. Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0157** de 29 de mayo de 2026; emitido en contra de LOJASYSTEM C.A., a fin de confirmar la existencia del hecho descrito.

b. Del procedimiento se observa que la expedientada no ejerció su legítimo derecho a la defensa dentro del tiempo establecido, en base a la certificación emitida por la responsable de atención al usuario señora Gladis Peralta.

c. El responsable de la Función Instructora de ésta Coordinación Zonal 6, en el presente caso, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso mediante providencia P-CZO6-2026-0334 de 15 de junio de 2026, lo siguiente:

*“(...) **TERCERO.-** Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se ordena: **a)** Solicitar al área financiera de la Coordinación Zonal 6 la información económica de los ingresos totales de LOJASYSTEM C.A., RUC 1190091259001 correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de acceso a internet; **b)** Con la finalidad de formar la voluntad administrativa en el presente procedimiento, previo a emitir el Dictamen que ponga fin a la instrucción administrativa, en base a los elementos de convicción, desde el punto de vista jurídico, se solicita al área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presenten un informe en relación a las circunstancias y alegatos descritos por la expedientada en concerniente a la prescripción y se realice un análisis de atenuantes y agravantes; la presentación del informe correspondiente debe ser realizado **dentro del término de prueba** referente al Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0157. (...)”*

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe Nro. IJ-CZO6-C-2026-0344 del 22 de junio de 2026, dio cumplimiento a lo dispuesto:

“Revisado el expediente y en mérito de los antecedentes señalados esta Área desde el punto de vista jurídico realiza el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad del expedientado, y considera lo siguiente:

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

Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba que evidencie los hechos constitutivos de la infracción y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).

La administrada en ejercicio de su legítimo derecho a la defensa en el primer alegato manifiesta lo siguiente:

"(...)

"ACEPTACIÓN DEL RETRASO EXCEPCIONAL Y PRINCIPIO DE BUENA FE

De manera transparente y en estricta observancia al principio de buena fe que rige la relación entre los administrados y la Administración Pública, LOJASYSTEM C.A. acepta que existió un retraso involuntario en la carga oportuna del Plan de Contingencia correspondiente al año 2024 dentro del plazo inicialmente reglamentado. Este retraso respondió estrictamente a un desajuste operativo interno fortuito y no a una postura omisiva deliberada frente a las disposiciones de la ARCOTEL.

AUSENCIA DE ANTECEDENTES SANCIONATORIOS AL TÍTULO HABILITANTE DE SAI

Es imperativo señalar a la Función Instructora que el título habilitante de Servicio de Acceso a Internet (SAI) de mi representada NO registra ninguna sanción administrativa similar con anterioridad. LOJASYSTEM C.A. mantiene un historial de cumplimiento sectorial impecable y se encuentra en proceso de renovación del título. Al tratarse del primer y único incidente de esta naturaleza en el historial del título, solicitamos formalmente que este hecho sea valorado como una atenuante trascendental al amparo de los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (LOT), orientando el presente proceso hacia un archivo o una sanción mínima.

SUBSANACIÓN TOTAL DEL INCUMPLIMIENTO Y RECTIFICACIÓN OPERATIVA

Hago del conocimiento de la autoridad que el hecho constitutivo de este procedimiento se encuentra plenamente subsanado. El Plan de Contingencia objeto de la observación fue cargado, completado y regularizado en su momento.

Es fundamental recalcar que, a partir de la fecha del mencionado retraso, mi representada NO ha vuelto a incurrir en este tipo de conductas omisivas o tardías. Como prueba inequívoca de enmienda, rectificación y estricto apego normativo, informo que el Plan de Contingencia del presente año fiscal fue cargado y presentado con absoluta rigurosidad dentro de los plazos legales establecidos, política de cumplimiento puntual que la empresa mantendrá de forma permanente e indefectible de aquí en adelante.”

Respecto a los hechos descritos en los párrafos que anteceden y dando cumplimiento a lo dispuesto, esta área jurídica procede a realizar el presente análisis en relación a las pruebas reproducidas:

En este sentido y es pertinente realizar un análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones referente a los atenuantes ya que el expedientado señaló que procedió a corregir su conducta y en la actualidad modificó su conducta:

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 LOJASYSTEM C.A., 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 la expedientada ha admitido el cometimiento de la infracción, sin embargo, no adjunta un plan de subsunción, por lo que NO cumple con este atenuante.

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

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

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

Al ser una infracción determinada en un tiempo específico no permite que la misma sea subsanada cuando la obligación es presentada fuera del tiempo establecido, por lo descrito 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.

Por la naturaleza del hecho que se atribuye a la expedientada no corresponde a un daño técnico sino a una presentación de información, la expedientada como una manera de corregir su conducta procedió a presentar el formulario en el año 2024 de manera extemporánea, al no existir daño por este tipo de incumplimientos concurre en esta atenuante.

Finalmente, no se ha considerado afectación al mercado, en este sentido, se deberán considerar 2 atenuantes del art. 130 de la LOT.

Sobre la base de la atenuante determinada se debe regular la sanción correspondiente.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observan conductas que son consideradas como agravantes.

Se establece como consecuencia jurídica la existencia del hecho infractor atribuido, la existencia de responsabilidad en el incumplimiento de la obligación señalada en el Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0157 de 29 de mayo 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. (...) "

El área jurídica enfatiza que en la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se aseguró el derecho al debido proceso del administrado consagrado en la Constitución de la República del Ecuador y, las garantías básicas prescritas en el artículo 76 de la Carta Fundamental, en particular el número 7, letras b), c) y h), así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador establecido en el artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; también, se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Carta Fundamental, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y todas las normas jurídicas aplicables; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar la validez de todo lo actuado, en mérito a lo señalado, recomiendo la emisión de un DICTAMEN que determine la responsabilidad de LOJASYSTEM C.A.

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo,

previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora.”

Con relación a la sanción que se pretende imponer:

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CZO6-2026-1374-M de 19 de junio de 2026 el área financiera de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, informó:

“En alcance al Memorando No. ARCOTEL-CZO6-2026-1371-M por ratificación de valores solicitados y en respuesta al Memorando ARCOTEL-CZO6-2026-01366-M, 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 el usuario adjunta CERTIFICADO DE DECLARACIÓN DE INGRESOS POR TIPO DE SERVICIO, SERVICIO DE ACCESO A INTERNET: \$ 485075.79”

En tal virtud, se debe proceder conforme lo previsto en el numeral 1) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, **para las sanciones de primera clase**; por lo que, considerando en el presente caso una atenuante y ningún agravante, el valor de la multa a IMPONERSE ES DE **\$40.02 CUARENTA DÓLARES CON DOS CENTAVOS**.

Como conclusión el Dictamen emitido por la función instructora señala:

*“(...) En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0157 del 29 de mayo de 2026, de manera particular, con la documentación recabada en la sustanciación del presente procedimiento administrativo; 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 LOJASYSTEM C.A, sin embargo, se observa que el expedientado concurre en dos atenuantes (1 y 4) del artículo 130 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 IJ-CZO6-C-2026-0344 del 22 de junio de 2026, en el cual señala que la expedientada concurre en la atenuante 1 y 4 del artículo 130 y no tiene agravantes del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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 a LOJASYSTEM C.A., en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2026-0157 de 29 de mayo de 2026, la existencia de responsabilidad incumpliendo lo descrito en los artículos 24 numeral 24 de la Ley Orgánica de telecomunicaciones, artículo 59 numerales 12 y 14 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el artículo 5 de la Resolución Nro. ARCOTEL-2017-0858 de 13 de septiembre de 2017, 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-2026-0157 del 29 de mayo de 2026**, 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-0198 de 08 de julio de 2026, emitido por el Ing. Esteban Coello Mora, 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-2026-0157 de 29 de mayo de 2026; y, se ha comprobado la responsabilidad de **LOJASISTEM C.A.**, por no haber presentado el Plan de Contingencia del año 2024, en consecuencia incurrió en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a **LOJASISTEM C.A.**, con RUC Nro. 1190091259001; de acuerdo a lo previsto en el numeral 1) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que la sanción económica a imponerse es de **\$40.02 CUARENTA DÓLARES CON DOS CENTAVOS**.

