

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2024-0039

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

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

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

1.1 LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE:

PERMISIONARIO:	NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.
REPRESENTANTE LEGAL:	JORGE PATRICIO JIMENEZ PESANTEZ
SERVICIO:	PERMISO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO
RUC:	0190384365001
DIRECCIÓN:	CALLE RODIL 1- 40 ENTRE CALLE CORRAL Y CALLE SUCRE.
TELÉFONO:	099010772 / 07 305045
CANTÓN/CIUDAD – PROVINCIA:	SIGSIG / AZUAY
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA:	jorgejp@gmail.com ; j.jimenez@infiny.net ; soporte@infiny.net

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

La compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, mantiene un título habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet, suscrito del 24 de julio de 2014, e inscrito en el Tomo 112 a Fojas 11203 del Registro Público de Telecomunicaciones, con vigencia de 10 años, hasta el 24 de julio de 2024, estado actual **VIGENTE**.

1.3 HECHOS:

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-1976-M** del 19 de julio de 2019, quien pone en conocimiento el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, en el cual se concluye lo siguiente:

“(...)

8.- COMPARACIÓN ENTRE LOS PARÁMETROS REPORTADOS Y LOS INSPECCIONADOS.

- **Porcentaje de reclamos generales procedentes.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses enero a marzo de 2018, **concuerdan**. Sin embargo, valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan**, debido a que el prestador de servicio consideró una avería, también como un reclamo general.

- **Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses enero a marzo de 2018, **concuerdan**. Sin embargo, valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan**, debido a que el prestador de servicio consideró una avería, también como un reclamo general.

(...)

10. CONCLUSIONES

- “(...)”
- Los parámetros de calidad del Servicio de Valor Agregado del permisionario NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA., **calculados** sobre la base de los valores obtenidos durante la inspección, correspondientes al primer y segundo trimestre de 2019, **CUMPLEN** con el valor objetivo “(...)”, **excepto el parámetro Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, el cual NO CUMPLE con el valor objetivo (...)**”

2. COMPETENCIA:

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

3. PROCEDIMIENTO:

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

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

-LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

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

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

(...) 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. (...).

-REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN:

Capítulo XII

CONDICIONES ESPECÍFICAS DE LOS SERVICIOS

“Art. 36.- De manera complementaria a lo establecido en los artículos precedentes, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión por suscripción darán cumplimiento a las condiciones específicas o particulares que constan en las fichas descriptivas de los servicios, las que se anexan al presente reglamento como parte integrante del mismo.”

-RESOLUCIÓN NRO. 216-09-CONATEL-2009 DE 29 DE JUNIO DE 2009:

El Consejo Nacional de Telecomunicaciones-CONATEL, aprobó los nuevos parámetros de calidad, definiciones y obligaciones para la prestación del servicio de valor agregado de internet, estableciendo sus valores objetivo, y la periodicidad (trimestral y/o semestral) de presentación de los reportes de calidad del servicio.

- PERMISO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO:

La cláusula cuarta del permiso de prestación de servicio de valor agregado de acceso a internet otorgado a la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, el 24 de julio de 2014, vigente, establece que:

“El permisionario deberá entregar el reporte de usuarios y facturación de conformidad con los formatos establecidos para el efecto por la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones... “[actualmente ARCOTEL] “... con una periodicidad trimestral, a partir del inicio de las operaciones (...)”

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 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 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-CZO6-2024-D-0039** de 27 de mayo de 2024, el Responsable de la Función Instructora expuso lo siguiente:

a) Mediante **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0028 de 23 de abril de 2024**; emitido en contra de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, a fin de confirmar la existencia del hecho que se encuentra determinado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, *habría incumplido lo siguiente: “(...) **Porcentaje de reclamos generales procedentes.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan.** **Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerda.** El parámetro de **Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo (...)**”; incumpliendo lo establecido el numeral 3 del Artículo 24, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, los nuevos parámetros de calidad aprobados en Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, y la cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado otorgado a la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, del 24 de julio de 2014; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.*

b) La expedientada, la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, mediante trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-007300-E** de 08 de mayo de 2024, ha dado contestación en el término legal concedido al acto de inicio, en el que se podían alegar circunstancias relacionadas con el elemento fáctico.

c) El responsable de la función instructora de esta Coordinación Zonal 6 en aplicación de lo dispuesto en el artículo 198 del Código Orgánico Administrativo, relativo a la prueba, dispuso providencia **Nro. P-CZO6-2024-0075** de 09 de mayo de 2024, lo siguiente:

*“(...) **TERCERO.-** Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se dispone: **a)** Se solicite a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes que dentro del término de cuatro (4) días remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, RUC: 0190384365001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de Servicio de Valor Agregado 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 existentes en el procedimiento y se realice un análisis de atenuantes y agravantes; la presentación del informe correspondiente debe ser realizado dentro del término de prueba referente al Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0028** del 23 de abril de 2024. Todo esto en consideración al artículo 120 y siguientes del Código Orgánico Administrativo; **CUARTO.** - Notifíquese con el contenido de la presente providencia en las direcciones de correo electrónico: jorgepip@gmail.com; j.jimenez@infynynet.net; soporte@infynynet.net, señaladas para el efecto (...).”*

d) El área jurídica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, a través del Informe **Nro. IJ-CZO6-C-2024-0041** de 16 de mayo de 2024, dio cumplimiento a lo dispuesto en providencia de 09 de mayo de 2024, del cual concluyo lo siguiente:

“(...)

*Revisado el expediente y realizado el análisis de las circunstancias que han influido en la determinación del hecho y en la responsabilidad de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, se considera lo siguiente:*

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

*Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba que evidencie **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el*

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

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

El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión del **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0028 de 23 de abril de 2024**, el mismo que se sustentó en el informe Técnico Nro. **IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, en el cual se concluyó que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, habría incumplido lo siguiente:

"(...) Porcentaje de reclamos generales procedentes. Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan. Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerda.** El parámetro de **Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo;** incumpliendo lo establecido el numeral 3 del Artículo 24, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, los nuevos parámetros de calidad aprobados en Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, y la cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado otorgado a la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, del 24 de julio de 2014; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Es necesario indicar que la expedientada **SI ejerció su derecho a la defensa dentro del tiempo establecido**, en el que podía alegar circunstancias relacionadas al elemento fáctico. Sin embargo, para contar con los elementos necesarios para resolver, la Función Instructora mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CZO6-2024-0817-M** del 09 de mayo de 2024, solicitó a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, RUC: 0190384365001, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet, a lo que dicha unidad mediante Memorando Nro. **ARCOTEL-CTDG-2024-1825-M** del 15 de mayo de 2024, señaló:

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

Adicionalmente, se verificó la información solicitada bajo la **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, con RUC Nro. 0190384365001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a un tipo de contribuyente **SOCIEDAD**, obligado a llevar contabilidad **SI** y pertenece al régimen

RIMPE; por lo tanto, refleja información económica en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el Estado de Resultados Integral del año 2023, en el que consta el rubro "INGRESOS DE ACTIVIDADES ORDINARIAS" por el valor de USD 25.435,97.

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

La administrada, la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, mediante trámite **Nro. ARCOTEL-DEDA-2024-007300-E** de 08 de mayo de 2024, dió contestación al Acto de Inicio y señala que:

"(...) Para justificar estos ítems del numeral 8 del mismo informe, se evidencia un error de tipeo o por desconocimiento de quien en su momento realizó la carga del reporte, por ende los parámetros calculados que se reflejan son incorrectos pero esto no ha sido a causa de mi representada sino del usuario final, de todas maneras se ha dado solución para que el usuario final continúe con el servicio de manera normal.

(...)

Solicito que se tome en cuenta que el número de reclamos ha sido de 3 usuarios y que los mismos fueron solucionados en un lapso no mayor a 1 hora y que de ninguna manera se trató de perjudicar al usuario final sino por el contrario se ha dado solución inmediata para mantener al cliente no solamente satisfecho sino ganar su fidelidad.

(...)

Con todo lo expuesto solicito de la manera más atenta y comedida y acogiéndome al "artículo 130 Atenuantes" de la Resolución No. ARCOTEL-CS06-C-2017-0050 expongo lo siguiente:

a) De acuerdo al numeral 1 del artículo 130 indico que no he sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

b) De acuerdo al numeral 2 del mismo artículo, admito la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio y me comprometo a no volver a caer en la misma infracción de ahora en adelante.

c) De acuerdo al numeral 4, indico que no se ha causado ningún daño económico ni físico a efecto de la infracción por lo que al entregar la información se ha subsanado íntegramente la mencionada infracción.

De esta manera entrego la información para su revisión y constatación y de tal manera la sanción que se emita sea la mínima (...).

En atención a lo manifestado por la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, revisado los argumentos esgrimidos se puede determinar que los mismos no logran desvirtuar lo detectado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, por lo que queda evidenciado el incumplimiento respecto de que la administrada habría incumplido lo siguiente: "(...) **Porcentaje de**

reclamos generales procedentes. Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan. Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerda.** El parámetro de **Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo;** incumpliendo lo establecido el numeral 3 del Artículo 24, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 36 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, los nuevos parámetros de calidad aprobados en Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009, y la cláusula Cuarta del Permiso de Prestación de Servicios de Valor Agregado otorgado a la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, del 24 de julio de 2014; por tanto, realizando un ejercicio de subsunción, se puede determinar que estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Por lo que de acuerdo a la prueba presentada por la administración, el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, en los cuales se adjunta la información respecto a los incumplimientos, prueba aportada que incluye el análisis del hecho, por su carácter especializado goza de valor probatorio, por consiguiente, se sugiere que el mismo sea valorado como prueba suficiente para destruir la presunción de inocencia del expedientado y determinar la existencia de la infracción.

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

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

Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET 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.**

De la revisión al expediente se desprende que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, ha dado contestación al acto de inicio, reconoce el incumplimiento, sin embargo no presenta un plan de subsanación alegando que se encuentran operando en la frecuencia asignada, por lo que **NO** concurre en esta atenuante.

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

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

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

Se advierte que la expedientada la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, conforme el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, que se relaciona con incumplimientos ocurridos en una fecha y control específico para determinar información fuente en relación a la información subida al sistema SIETEL, no es posible efectuar una subsanación de la información constante en los sistemas informáticos relativos a información de reportes a la ARCOTEL, por lo tanto, **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.

De la revisión al expediente se observa que la unidad técnica no ha reportado más incumplimientos de esta infracción, finalmente, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 no ha considerado afectación al mercado, al servicio ni a los usuarios, en tal sentido **SI** cumple la presente atenuante.

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.

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

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

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

6. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:

Con respecto a los atenuantes se procede a realizar el análisis de acuerdo al art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, mismo que amplía el que consta en el Informe Jurídico **Nro. IJ-CZO6-C-2024-0041** de 16 de mayo de 2024:

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

Revisada la base informática denominada "Infracciones y Sanciones", se ha podido verificar que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET 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.**

De la revisión al expediente se desprende que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, ha dado contestación al acto de inicio, reconoce el incumplimiento, sin embargo no presenta un plan de subsanación alegando que se encuentran operando en la frecuencia asignada, por lo que **NO** concurre en esta atenuante.

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

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

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

Se advierte que la expedientada la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, conforme el Informe Técnico de Control **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, que se relaciona con incumplimientos ocurridos en una fecha y control específico para determinar información fuente en relación a la información subida al sistema SIETEL, no es posible efectuar una subsanación de la información constante en los sistemas informáticos relativos a información de reportes a la ARCOTEL, por lo tanto, **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.

De la revisión al expediente se observa que la unidad técnica no ha reportado más incumplimientos de esta infracción, finalmente, la Unidad Técnica de esta Coordinación Zonal 6 no ha considerado afectación al mercado, al servicio ni a los usuarios, en tal sentido **SI** cumple la presente atenuante.

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

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

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

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

No se ha verificado este agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

No se ha verificado este agravante.

7. LA SANCIÓN QUE SE PRETENDE IMPONER:

Considerando en el presente caso dos atenuantes que señala el artículo 130 (Atenuante 1 y Atenuante 4) y ninguna agravante del artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y sobre la base de lo señalado por el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes, mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CTDG-2024-1825-M** del 15 de mayo de 2024, que señaló que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, habría incumplido: "(...) **Porcentaje de reclamos generales procedentes. Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, no concuerdan. Tiempo máximo de resolución de reclamos generales. Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, no concuerda. El parámetro de Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo (...)**".

En este contexto, se aplica lo señalado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que se refiere a que 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, y 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.

Considerando el análisis de atenuantes y agravantes se procede a graduar la sanción, misma que en el presente caso debe considerar dos atenuantes (art. 130), atenuantes 1 y 4, y una agravante (art. 131), agravante 3, conforme a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el valor de la multa a imponerse es de **DOS DÓLARES CON 10/100 CENTAVOS DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA (USD \$ 2.10)**.

8. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

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

9. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el **DICTAMEN** de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0028** de 23 de abril de 2024, y la responsabilidad de la administrada, esto es, la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, habría incumplido: “(...) **Porcentaje de reclamos generales procedentes.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan. Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerda. El parámetro de Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo (...)**”, obligación detallada en su título habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet, suscrito del 24 de julio de 2014, e inscrito en el Tomo 112 a Fojas 11203 del Registro Público de Telecomunicaciones, se evidencia el incumplimiento de lo descrito en el artículo 24 numeral 3; de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 1 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, respecto del título habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet, suscrito del 24 de julio de 2014 a favor de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, 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.

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

RESUELVE:

Artículo 1.- ACOGER en su totalidad el Dictamen **Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-D-0039** de 27 de mayo de 2024, emitido por el Ing. Esteban Damían Coello Mora, en su calidad de Responsable de la Función Instructora de Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0028** de 23 de abril de 2024; por lo que la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, es responsable del incumplimiento determinado en el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0909** de 19 de julio de 2019, elaborado por la unidad técnica de la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, esto es, la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET CIA. LTDA.**, de acuerdo al informe referido, habría incumplido: “(...) **Porcentaje de reclamos generales procedentes.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerdan. Tiempo máximo de resolución de reclamos generales.** Los valores reportados y los valores obtenidos durante la inspección, de los meses abril a junio de 2018, **no concuerda. El parámetro de Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, del mes junio 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo (...)**”; incumpliendo lo establecido en el lo descrito en el artículo 24 numeral 3; de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Artículo 1 de la Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009, respecto del título habilitante para la prestación del Servicio de Valor Agregado de Acceso a Internet, suscrito del 24 de julio de 2014 a favor de la compañía **NETWORKIN & INFINIDAD DE SERVICIOS INFINYNET**

