

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-003****ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA  
DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL****ING. RAÚL AVILÈS RODRÌGUEZ  
COORDINADOR ZONAL 2****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:****1.1. TITULO HABILITANTE**

El 4 de enero del 2011, se celebró el contrato de concesión con la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, por parte de la SENATEL, para la prestación de un Servicio de Valor Agregado, a través de la red de Internet, el mismo que se encuentra inscrito en el Tomo 88 a fojas 8852 del Registro Público de Telecomunicaciones de la SENATEL y por un período de diez años.

**1.2. FUNDAMENTO DE HECHO**

Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0203-M, de 17 de febrero de 2017, se pone en conocimiento del área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2016-0081, de 03 de octubre de 2016, en el que se señala entre otros aspectos lo siguiente:

**1. OBJETIVO**

*Verificar lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036 de 15 de marzo de 2016 al prestador "SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL"; validando los reportes de los índices de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre del año 2016.*

(...)

**5.- CONCLUSIONES**

- El presente informe de control técnico contiene los resultados de la verificación efectuada al prestador del Servicio de Acceso a Internet "SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL", respecto a la verificación de los reportes de índices de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009.*
- La constatación de los cálculos de los parámetros de calidad para la provisión del servicio de Internet del segundo trimestre de 2016 realizados a SAITEL se efectuaron para realizar la verificación de lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036 de 15 de marzo de 2016 referentes al cumplimiento de los valores objetivos de los parámetros de calidad.*



- *Luego de hacer la verificación de lo dispuesto en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036 de 15 de marzo de 2016, se determina que el prestador de SAI "SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL", no cumple con el parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", para los meses de abril, mayo y junio de 2016, por otro lado si cumple con los parámetros: 4.1 "Relación con el cliente", 4.2 "Porcentaje de reclamos generales procedentes" y 4.5 "Tiempo promedio de reparación de averías Efectivas" respecto a la verificación de los reportes de índices de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009. (...)*

### 1.3. ACTO DE APERTURA

El 03 de octubre de 2017, la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, notificado a la empresa "SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL", el 06 de octubre de 2017, de conformidad con el Memorando Nro.ARCOTEL-CZO2-2017-1095-M de 06 de octubre de 2017.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, se consideró en lo principal lo siguiente:

*"(...) Mediante **Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-A-2017-0018, de 02 de octubre de 2017**, el área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 estableció la procedencia de iniciar un procedimiento administrativo sancionador en contra de **"SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL"** para lo cual realiza el análisis que relaciona los hechos determinados en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, de 03 de octubre del 2016, con las norma jurídicas, garantías básicas del debido proceso y principios generales de derecho, conforme consta del análisis legal que transcribo:*

*"(...)*

*El sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa establece derechos y obligaciones tanto de los usuarios clientes y abonados, así como de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, que deben ser cautelados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones. De conformidad con el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, constituye obligación y deber de los prestadores de servicios de telecomunicaciones que son de ineludible cumplimiento porque han sido concebidas para ser respetadas y aplicadas. Adicionalmente, el prestador del servicio se comprometió a respetar cada una de las especificaciones del título habilitante.*

*Por lo antes indicado, el hecho reportado en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2016-0081, determina que la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, **"NO CUMPLE CON EL PARÁMETRO 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", para los meses de abril, mayo y junio de 2016"** podría subsumirse en una inobservancia de los derechos de los abonados, clientes y usuarios, señalado en el numeral 14 del artículo 22, y de las obligaciones de los*

*prestadores de servicios de telecomunicaciones, expresamente señalado en los numerales 3 y 4 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto del cumplimiento y respeto a esta ley, sus reglamentos, planes técnicos, normas técnicas, y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, conducta que se encuentra expresamente prohibida en el ordenamiento jurídico vigente. De confirmarse la existencia del fundamento de hecho y la responsabilidad del prestador del servicio de acceso a internet "SAITEL" este podría incurrir en una infracción de primera clase, tipificada en el artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley en referencia."*

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO:

### 2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR

*"Art. 83.- Son deberes y responsabilidades de las ecuatorianas y los ecuatorianos, sin perjuicio de otros previstos en la Constitución y la ley: 1. Acatar y cumplir la Constitución, la ley y las decisiones legítimas de autoridad competente (...)"*

*"Art. 226.- Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución."*

*"Art. 261.- El Estado Central tendrá competencias exclusivas sobre: (...) 10. El espectro radioeléctrico y el régimen general de comunicaciones y telecomunicaciones (...)"*

*"Art. 313.- El Estado se reserva el derecho de administrar, regular, **controlar** y gestionar los sectores estratégicos, de conformidad con los principios de sostenibilidad ambiental, precaución, prevención y eficiencia.- Los sectores estratégicos, de decisión y control exclusivo del Estado, son aquellos que por su trascendencia y magnitud tienen decisiva influencia económica, social, política o ambiental, y deberán orientarse al pleno desarrollo de los derechos y al interés social.- Se consideran sectores estratégicos la energía en todas sus formas, las telecomunicaciones, los recursos naturales no renovables, el transporte y la refinación de hidrocarburos, la biodiversidad y el patrimonio genético, el espectro radioeléctrico, el agua, y los demás que determine la ley." (Lo resaltado en negrilla me pertenece)*

*"Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.- El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación."*

## LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

**Artículo 116.-** Los incisos primero y segundo, determinan: "**Ámbito subjetivo y definición de la responsabilidad.-** El control y el régimen sancionador establecido en este Título se aplicarán a las personas naturales o jurídicas que cometan las infracciones tipificadas en la presente Ley.- La imposición de las sanciones establecidas en la presente Ley no excluye o limita otras responsabilidades administrativas, civiles o penales previstas en el ordenamiento jurídico vigente y títulos habilitantes."

**Artículo 132.-** Los incisos primero y segundo, determinan: "**Legitimidad, ejecutividad y medidas correctivas.-** Los actos administrativos que resuelvan los procedimientos administrativos sancionadores se presumen legítimos y tienen fuerza ejecutiva una vez notificados. El infractor deberá cumplirlos de forma inmediata o en el tiempo establecido en dichos actos. En caso de que el infractor no cumpla voluntariamente con el pago de la multa impuesta, la multa se recaudará mediante el procedimiento de ejecución coactiva, sin perjuicio de la procedencia de nuevas sanciones, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley.-La imposición de recursos administrativos o judiciales contra las resoluciones de los procedimientos administrativos sancionadores no suspende su ejecución."

**Artículo 142.- "Creación y naturaleza.-** Créase la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) como persona jurídica de derecho público, con autonomía administrativa, técnica, económica, financiera y patrimonio propio, adscrita al Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones es la entidad encargada de la administración, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico y su gestión, así como de los aspectos técnicos de la gestión de medios de comunicación social que usen frecuencias del espectro radioeléctrico o que instalen y operen redes."

**Artículo 144.- "Competencias de la Agencia.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) 4. Ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, incluyendo el servicio de larga distancia internacional, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo establecido en los correspondientes títulos habilitantes. (...) 18. Iniciar y sustanciar los procedimientos administrativos de determinación de infracciones e imponer en su caso, las sanciones previstas en esta Ley. (...)"

## REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

**"Art. 81.-Organismo Competente.-** El organismo desconcentrado de la ARCOTEL es el competente para iniciar, sustanciar y resolver, de oficio o a petición de parte, el

*procedimiento administrativo sancionador para la determinación de infracciones e imponer, de ser el caso, las sanciones previstas en la normativa legal vigente o en los respectivos títulos habilitantes, observando el debido proceso y el derecho a la defensa.- También le corresponde sustanciar y resolver las reclamaciones por violación de los derechos de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, en este último caso, con excepción de las reclamaciones relacionadas a contenidos. (...)*

**“Art. 83.- Resolución.-** *La resolución del procedimiento administrativo sancionador deberá estar debidamente motivada y contendrá la expresión clara de los fundamentos de hecho y de derecho que sirvan para la imposición o no de la sanción que corresponda conforme lo previsto en la Ley y de ser el caso, en las infracciones y sanciones estipuladas en los respectivos títulos habilitantes. (...) Sin perjuicio de las decisiones adoptadas por la ARCOTEL, los usuarios podrán interponer las acciones legales de las que se consideren asistidos contra el prestador de servicios.”*

## **RESOLUCIONES ARCOTEL:**

### **3.1.2 RESOLUCIONES ARCOTEL:**

**Resolución No. 04-03-ARCOTEL-2017, publicada en la edición especial del Registro Oficial N° 13 de miércoles 14 de junio de 2017 R.**

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en ejercicio de sus facultades y atribuciones legales resuelve expedir el ESTATUTO ORGÁNICO DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL POR PROCESOS DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES, ARCOTEL, en el que entre otros aspectos se establece:

**“(…) Artículo 2. Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones**

*Para cumplir con la regulación, el control y la gestión del espectro radioeléctrico y de los servicios de telecomunicaciones para que éstos sean brindados con calidad, universalidad, accesibilidad, continuidad y diversidad; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de prestadores de servicios y usuarios, se han definido dentro de la estructura orgánica de la ARCOTEL a procesos Gobernantes, Sustantivos, Habilitantes de Asesoría y de Apoyo, y Desconcentrados: (...)*

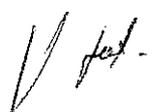
**Desconcentrados.-** *Permiten gestionar los productos y servicios de la Institución a nivel zonal, participan en el diseño de políticas, metodologías y herramientas; en el área de su jurisdicción en los procesos de información, planificación, inversión pública, reforma del Estado e innovación de la gestión pública, participación ciudadana, y seguimiento y evaluación. (...)* (El subrayado me pertenece)

**Artículo 10. Estructura Descriptiva**

**(...)2. NIVEL DESCONCENTRADO**

**2.1. PROCESO GOBERNANTE**

(...)



**I. Misión:**

*Coordinar y controlar la gestión institucional a nivel desconcentrado dentro del ámbito de su jurisdicción, a los procesos de gestión de títulos habilitantes, control y atención a los consumidores de servicios de telecomunicaciones; mediante, la aplicación de políticas y procesos emitidos para el cumplimiento de sus competencias y el ordenamiento jurídico vigente.*

**II. Responsable:** Coordinador/a Zonal.

**III. Atribuciones y responsabilidades:**

*(...) j. Monitorear el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones. (...)*

**2.2. PROCESO SUSTANTIVO****2.2.1. Nivel Operativo****2.2.1.1. Gestión Técnica Zonal.- (...)**

**II. Responsable:** Director/a Técnico/a Zonal.

**III. Atribuciones y Responsabilidades: (...)**

*7. Ejecutar el procedimiento administrativo sancionador en el área correspondiente a su jurisdicción de acuerdo a los procesos, procedimientos, formatos y herramientas definidas por la Dirección Técnica de Control de Servicios de Telecomunicaciones.*

*(...)"*

**Resolución No. 07-06-ARCOTEL-2017 de 09 de agosto de 2017**

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 2 resuelve: "**Designar al Ing. Washington Cristóbal Carrillo Gallardo, Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, quien ejercerá las competencias y atribuciones previstas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y demás normas pertinentes.**"

**Acción de Personal del Coordinador Zonal 2 (E)**

**Acción de Personal No. ENC-027** de 23 de agosto de 2017, por la cual, se encarga las atribuciones y responsabilidades del puesto de COORDINADOR ZONAL 2 al Ing. BYRON RAÚL AVILÉS RODRÍGUEZ, a partir del 24 de agosto de 2017.

Adicionalmente, a través de la **CIRCULAR Nro. ARCOTEL-DEAR-2016-0001-C** (10 de agosto de 2016), se establece, entre otros aspectos, lo siguiente:

*"(...)*

**Disposiciones específicas:**



(...)

A las Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

1. Los Coordinadores Zonales asumirán las atribuciones y responsabilidades, así como la generación de productos y servicios correspondientes a los "Directores Técnicos Zonales", de conformidad con el Estatuto de la ARCOTEL, mientras se designen formalmente los servidores públicos que ocuparán estos cargos. (...)"

## 2.2. PROCEDIMIENTO

### LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

El artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señala: "**Potestad sancionadora.-** Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones iniciar de oficio o por denuncia, sustanciar y resolver el procedimiento administrativo destinado a la determinación de una infracción y, en su caso, a la imposición de las sanciones establecidas en esta Ley. La Agencia deberá garantizar el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.- El procedimiento sancionador establecido en este Capítulo no podrá ser modificado o alterado mediante estipulaciones contenidas en los títulos habilitantes. En caso de que algún título habilitante contemple tales modificaciones, estas se entenderán nulas y sin ningún valor."

Este procedimiento se sustanció observando el trámite propio previsto en los artículos 125 al 132 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en acatamiento y observancia de las garantías básicas del debido proceso, en el ámbito administrativo, consagradas en el artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, respetando especialmente el derecho a la defensa establecido en el número 7, letra a) que establece que: "**Nadie podrá ser privado del derecho a la defensa en ninguna etapa o grado del procedimiento**", que guarda concordancia con lo dispuesto en el Artículo 125 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

## 2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se debe considerar lo siguiente:

**"Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.-** Los abonados, clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:

(...) 14. A exigir de los prestadores de los servicios el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables (...)

**Art. 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, planes técnicos, normas técnicas, y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rectos de las**

V. Kaf-

**Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes (...)**

**(...) 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente (...)**

**PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN**

En el título XIII sobre el régimen sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera como tipificada la siguiente disposición:

**Infracción**

**"Artículo 117.- Infracciones de Segunda Clase.- (...)**

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

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

**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: (...)**

**2. Infracciones de primera clase.-**La multa será de 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 correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.*

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

*(...)*

*b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador 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 video por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”

En lo relativo a los atenuantes y agravantes, la Ley de la materia señala:

**“Artículo 130.- Atenuantes.-**

*Para los fines de la graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:*

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

*En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.” (El subrayado me pertenece)*

**“Artículo 131.- Agravantes.-**

*En el ejercicio de su potestad sancionatoria, igualmente se deberán valorar las siguientes circunstancias agravantes:*

1. *La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionada.*
2. *La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.*
3. *El carácter continuado de la conducta infractora.”*

**3. ANÁLISIS DE FONDO:**

**3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA**

El Ing. Freddy Marlon Rosero Cuaspa, en calidad de Gerente General de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL”, contestó al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, mediante documento ingresado con No. ARCOTEL-

DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre del 2017, en el que fundamentalmente manifiesta:

## ANTECEDENTES

*(...)*

*La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) inicia un Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No ARCOTEL-CZO2-2017-0018, determina que el prestador de Soluciones Avanzadas Informáticas y Tecnológicas SAITEL no cumple con el parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la calidad del canal de acceso contratado por el cliente" para los meses de abril, mayo y junio de 2016 lo que significaría una inobservancia a los derechos de los abonados, clientes y usuarios señalado en el numeral 14 del artículo 22, y de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, expresamente señalado en los numerales 3 y 4 del artículo 24 de la ley orgánica de telecomunicaciones, respecto del cumplimiento y del respeto a la ley y sus reglamentos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL)*

*(...)*

- 2. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) en el informe de la inspección de verificación técnica de 9 de agosto de 2016, indica que "SAITEL" si bien, cuenta con un sistema para la constatación de incidencias, no están bien clasificadas, ya que los reclamos se registran como "no navega lento o se corta", se debe tomar en cuenta que para poder registrar un reclamo como tal se debe verificar si este procede o no en contra del servicio de internet que presta SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", ya que ha existido casos en dónde los clientes reportan un reclamo pero al momento de verificar se trata de inconvenientes independientes a la prestación del servicio.*
- 3. Cabe recalcar que si bien tomando en cuenta los datos proporcionados por "SAITEL", la compañía registra un exceso en el índice de calidad 4.7, se han tomado en cuenta datos improcedentes es decir que no tienen ninguna relación con este parámetro de calidad y que por lo tanto una vez desvirtuados dichos datos improcedentes se podrá determinar qué SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", cumple con la disposición de la resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036 (...)"*

*3. (...) datos que se proporcionaran (sic) a continuación a la autoridad competente para demostrar la veracidad de este hecho.*



4. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", pudo determinar una vez revisados los datos correspondientes cuales son realmente procedentes para poder establecer el parámetro de calidad 4.7 establecido en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036.

(...)"

5. Una vez determinados los datos procedentes, mediante una fórmula de cálculo para obtener el índice se llegó a la conclusión que, en el segundo trimestre del año 2016, **si se cumplió** con el parámetro de calidad 4.7 establecidos en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036, quedando el cálculo de la siguiente manera:

#### ABRIL 2016

##### VARIANTES:

Datos procedentes a SAITEL: 141 → RC

Total de clientes Abril: 7047 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{141}{7047} \times 100$$

$$\% Rc = 2.00$$

#### MAYO 2016

##### VARIANTES:

Datos procedentes a SAITEL: 110 → RC

Total de clientes Mayo: 7047 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{110}{7047} \times 100$$

$$\% Rc = 1.55$$

#### JUNIO 2016

##### VARIANTES:

Datos procedentes a SAITEL: 150 → RC

Total de clientes Mayo: 7245 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{150}{7245} \times 100$$

$$\% Rc = 2.07$$

"(...)"

*Por los antecedentes anteriormente expuestos y amparada en los Art. 76 de Nuestra Constitución Ecuatoriana en concordancia con el Art. 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones me permito solicitar los siguientes alegatos de descargo y aportar las pruebas que considero necesarias para mi defensa.*

- 1. Se adjunta un CD, que contiene los datos correspondientes al segundo trimestre del año 2016 en donde se clasifica datos procedentes e improcedentes a la empresa SAITEL para cumplir con el parámetro de calidad 4.7, en el cual se detalla cliente por cliente determinando si este procede o no contra el servicio de internet que presta SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL".*
- 2. Dejo a su consideración que una vez evaluada la prueba se sirva realizar en su defecto el cálculo respectivo para confirmar la veracidad en el cumplimiento con el parámetro de calidad 4.7, motivo del acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL – CZO2-2017-0018, mismo que recae sobre la empresa que represento.*

*Una vez establecidas las pruebas, solicito se dé el trámite respectivo y la evacuación de las mismas (...)."*

Posteriormente en fecha 22 de noviembre del 2017 se amplía el término de evacuación de pruebas por diez días por el cual se solicita la información que determina la justificación de los hechos alegados en el CD adjunto a la contestación y que esta sea precisa, clara, cierta, completa y oportuna de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por lo que hace llegar un nuevo escrito que ingresa con número de documento ARCOTEL-DEDA-2017-018175-E, de 01 de diciembre de 2017, al que adjunta 471 fojas.

Este documento en lo fundamental manifiesta:

**3.2.2.- CONTESTACIÓN DE ACTO DE AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO – COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA ARCOTEL DENTRO DEL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018**

En el segundo escrito de comparecencia la empresa SAITEL expone fundamentalmente lo siguiente:

*"(...) Con todo lo anteriormente expuesto manifiesto que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), indicó en la providencia de fecha 22 de noviembre del 2017, que se solicita la veracidad de los hechos asegurados en las pruebas presentadas mediante un cd en el que se clasificó las órdenes procedentes e improcedentes, en el acto de apertura del procedimiento sancionador, por lo tanto, se hará uso de la prueba documental en donde se adjunta para la aclaración de las pruebas las órdenes de trabajo físicas realizadas por los técnicos responsables de dichas órdenes las mismas que son improcedentes por tratarse de revisiones generales que no tuvieron que ver con la calidad que brinda "SAITEL" si no que se trataron de situaciones ajenas o*



*independientes de la misma originadas por mal manipulación o por daños físicos causados dentro de los domicilios. A su vez se adjuntan declaraciones juramentadas por parte de los técnicos que realizaron las órdenes indicando el mes y el número de la orden y a su vez indicando su diagnóstico.*

*Se debe considerar que en efecto se cometió un error al momento de enviar la información presentada en el informe ya que en el sistema no se ha clasificado de forma adecuada de tal forma que podamos evidenciar cuales realmente son consideradas como quejas y proceden en cuanto a la calidad que brinda "SAITEL", la información que se adjunta es auténtica y puede ser sujeta a cualquier tipo de auditoría si así lo desea, tomando en cuenta que las declaraciones de los técnicos responsables directamente involucrados de las órdenes de trabajo que se justifican, mismos que se mantienen o no trabajando en SAITEL, en prueba de la veracidad de los hechos que se afirma. Por lo tanto hago énfasis en el respeto a los derechos constitucionales y amparándome en el artículo 76 numerales 1,7 literal h, m en los que se invoca el debido proceso de la Constitución de la República del Ecuador estipula:*

*"En todo proceso en el que se determinan derechos y obligaciones de cualquier orden, se asegurará el derecho al debido proceso que incluirá las siguientes garantías básicas..."*

*Podemos definir entonces el principio del debido proceso es aquel que se inicia, se desarrolla y concluye respetando y haciendo efectivo los presupuestos, principios y normas constitucionales, legales e internacionales aprobadas previamente, así como los principios generales que informan el derecho, con la finalidad de alcanzar una justa Administración de Justicia, provocando como efecto inmediato la protección de la seguridad de los ciudadanos, reconocida constitucionalmente como Derechos.*

*La Corte Interamericana de Derechos Humanos en el caso Claude Reyes y Otros. Vs. Chile (párrafos 117 a 120), al hablar del debido proceso manifiesta que este no solamente se restringe a las instancias judiciales, sino que se constituye en un eje transversal de todos los procedimientos que tengan como resultado final una decisión por lo tanto cuando estén en juego los derechos y obligaciones de las personas, de orden penal, civil, laboral, fiscal o de cualquier otro carácter, se deben observar "las debidas garantías" que aseguren, según el procedimiento de que se trate, el derecho al debido proceso y por lo tanto la omisión de estas garantías constituye violación a los derechos de las personas.*

*(...)"*

Hasta aquí se puede decir que es lo fundamental de la contestación, la que en cuanto a la parte técnica ha sido analizada y que dentro de esta resolución se hará referencia más adelante; sin embargo, se tiene presente lo que manifiesta en cuanto a la evidencia y en cuanto al principio de induvio pro reo, lo que se debe considera como pro administrado lo que también será considerado más adelante.

### **3.2. PRUEBAS:**

La Constitución de la República ordena en su artículo 76 número 7, que el derecho de las personas a la defensa incluirá las siguientes garantías: "h) Presentar de forma verbal o escrita las razones o argumentos de los que se crea asistida y replicar los argumentos de las otras partes; **presentar pruebas y contradecir las que se presenten en su contra**". (Lo resaltado y subrayado me pertenece).

En orden a lo expuesto, las pruebas aportadas y consideradas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador son:

### PRUEBAS DE CARGO

Dentro del expediente, consta como prueba de cargo aportada por la Administración, lo siguiente:

1. Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2016-0081, de 03 de octubre de 2016, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-0203-M de 17 de febrero de 2017.
2. Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017.
3. La razón de Notificación.

### PRUEBAS DE DESCARGO

1. La contestación al acto de apertura al procedimiento administrativo sancionador que ingresó con documento ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E, de fecha 20 de octubre del 2017, al que se acompañó un CD.
2. Documento por el cual presenta la documentación que se solicitó en providencia de 22 de noviembre del 2017, por el que se amplió el término de evacuación de pruebas, al que se adjunto documentación en 471 fojas, documento que ingreso a la ARCOTEL con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-018175-E, el 01 de diciembre del 2017.

### 3.3. MOTIVACIÓN

#### **PRIMERO: ANÁLISIS TÉCNICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS EN LA CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA:**

El área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, presenta el Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-0014, de 29 de diciembre de 2017, que contiene el análisis de la contestación, alegatos y pruebas que ha presentado la empresa SAITEL dentro del presente procedimiento y en lo fundamental manifiesta:

#### **1. ANTECEDENTES.-**

- *Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017, iniciado en contra de Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones "SAITEL", sobre la base del Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081 de 03 de octubre de 2016, en el que entre otros aspectos se concluye "(...) no cumple con el parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado*

**“Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente”, para los meses de abril, mayo y junio de 2016 (...)** (lo resaltado en negrita me pertenece), en relación a lo cual, en el Acto de Apertura se indica que “(...)podría subsumirse en una inobservancia a los Derechos de los abonados, clientes y usuarios, señalado en el numeral 14 del artículo 22, y de las obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, expresamente señalado en los numerales 3 y 4 del artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, respecto al cumplimiento y respeto a 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, conducta que se encuentra expresamente prohibida en el ordenamiento jurídico vigente. De confirmarse la existencia del fundamento de hecho y la responsabilidad del prestador de servicio de acceso a internet “SAITEL”, este podría incurrir en la infracción de primera clase tipificada en el **artículo 117, letra b) numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**, cuya sanción se encuentra tipificada en los artículos 121 y 122 de la Ley de referencia (...).”

- Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1095-M de 6 de octubre de 2017, mediante el cual se remite a la Dirección Técnica Zonal, la fe de recepción correspondiente a la notificación al ingeniero Freddy Marlon Rosero, Gerente General de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES – SAITEL, del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 y demás anexos, el 6 de octubre de 2017.
- Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre de 2017, mediante el cual se lleva a cabo el ingreso del Oficio Nro. SAITEL-051-2017 de 17 de octubre de 2017, a través del cual el Señor Ing. Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SAITEL, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017.
- Providencia de apertura de evacuación de pruebas de 31 de octubre de 2017, con la que se abre el período de 15 días hábiles para evacuación de pruebas, de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en la que entre otros aspectos se dispone “(...) 1.- Agréguese al expediente el escrito de contestación al acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador y solicitud de evacuación de pruebas presentado por la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL”, el día 20 de octubre de 2017, mediante registro de ingreso No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E (...) 3.- Dentro del período de evacuación de pruebas, se determina: (...) c) Téngase como prueba a favor de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL” los alegatos y descargos que presenta dentro del escrito que se provee.- d) Incorpórese al expediente el CD que se presente y téngase en cuenta su contenido.-e) **Una vez evacuadas las pruebas solicitadas se resolverá conforme a derecho, teniendo en cuenta lo solicitado.** La notificación de este acto administrativo a SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL”, así como el área técnica y jurídica de la Coordinación Zonal 2, que deberán pronunciarse sobre lo expuesto y alegado, se encarga al área de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2.- Cúmplase (...), notificada el 6 de noviembre de 2017,

según consta en memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2017-1252-M de la misma fecha.

- Acto de ampliación del término de evacuación de pruebas del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones del 22 de noviembre de 2017 mediante la cual se dispone a SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL" entre otros: "(...) 4.- Por otro lado se solicita la información que determine la justificación de los hechos alegados (procedentes e improcedentes) en el CD adjunto a la contestación y se remita la misma por oficio en un término de diez días, información que debe ser clara, precisa, cierta, completa y oportuna de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (Art. 24, numeral 6). (...)”
- Oficio Nro. SAITEL-059-2017 de 30 de noviembre de 2017 ingresado a la ARCOTEL mediante Documento No.: ARCOTEL-DEDA-2017-018175-E de 01 de diciembre de 2017 remitido por el Ing. Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SAITEL quien da contestación al acto de ampliación del término de evacuación de pruebas del Organismo Desconcentrado, Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones del 22 de noviembre de 2017 dentro del procedimiento sancionador iniciado en su contra mediante Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018.

## 2. OBJETIVO.-

- Realizar el análisis técnico de los descargos y pruebas presentadas por la compañía SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", en la contestación al ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017.

## 3. EN RELACIÓN A LOS DESCARGOS TÉCNICOS.-

### 3.1. CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E DE 20 DE OCTUBRE DE 2017.-

SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre de 2017, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017, en el que, en relación al presupuesto de hecho presenta los argumentos señalados a continuación:

- A. El prestador SAITEL, entre las páginas 4 y 5 de su contestación, argumenta textualmente lo siguiente:

"(...)

2. La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL) en el informe de la inspección de verificación técnica de 9

de agosto de 2016, indica que "SAITEL" si bien, cuenta con un sistema para la constatación de incidencias, no están bien clasificadas, ya que los reclamos se registran como "no navega lento o se corta", se debe tomar en cuenta que para poder registrar un reclamo como tal se debe verificar si este procede o no en contra del servicio de internet que presta SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", ya que ha existido casos en dónde los clientes reportan un reclamo pero al momento de verificar se trata de inconvenientes independientes a la prestación del servicio.

3. Cabe recalcar que si bien tomando en cuenta los datos proporcionados por "SAITEL", la compañía registra un exceso en el índice de calidad 4.7, se han tomado en cuenta datos improcedentes es decir que no tienen ninguna relación con este parámetro de calidad y que por lo tanto una vez desvirtuados dichos datos improcedentes se podrá determinar qué SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", cumple con la disposición de la resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036 (...)"

### ANÁLISIS:

En relación a estos argumentos, se ha revisado el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, relacionado con la inspección de verificación realizada el 9 de agosto de 2016, en el que no consta ningún texto que indique que SAITEL "si bien cuenta con un sistema para la constatación de incidencias, no están bien clasificadas (...)", al respecto, en el número 3.1 del citado Informe de Control Técnico se indica que "De acuerdo a lo indicado por el Sr. Geovanny Romero, técnico de Desarrollo de Sistemas de SAITEL el prestador dispone de una herramienta CRM desarrollado por la empresa denominada "Factura PyMES" la misma que permite generación y seguimiento de incidencias técnicas, además pueden generar automáticamente los reportes que se cargan en el sistema SIETEL. (...)"; así mismo, en relación al cálculo de los índices de calidad, en el número 3.2 se indica que "Para todos los casos, se obtuvo por parte del personal del prestador de SAI, la información fuente para validarla y contrastarla con el reporte constante en el sistema SIETEL. (...)", es decir, los cálculos realizados en el Informe de Control Técnico mencionado, son resultado de la información fuente proporcionada por SAITEL en la inspección realizada el 9 de agosto de 2016 y contrastada con la información que dicho prestador ingresó al SIETEL en el "FORMATO SVA-INT-QoS-4.7", en el que antes de completarlo debió realizar un análisis de los casos y luego clasificar el reclamo como "procedente" y "no procedente".

**B.** Así mismo, entre las páginas 5 y 6, SAITEL argumenta textualmente lo siguiente:

3. (...) datos que se proporcionaran (sic) a continuación a la autoridad competente para demostrar la veracidad de este hecho.
4. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", pudo determinar una vez



revisados los datos correspondientes cuales son realmente procedentes para poder establecer el parámetro de calidad 4.7 establecido en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036.

(...)" (Lo subrayado me pertenece)

### ANÁLISIS:

Anexo al escrito de contestación al Acto de Apertura (documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E), el prestador del SAI presenta un CD, que contiene tres archivos en formato Excel dentro de una carpeta denominada "diagnostico" (SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls, SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls y SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls), archivos en los que se muestra una clasificación a los reportes de los incidentes como "procedente" y "no procedente". A continuación se muestra un extracto de los mencionados archivos:

Nro.	CLIENTE	REPORTE	RECOMENDACIÓN	PROCEDENCIA A SAITEL
1.	PADILLA ESPINOZA MARIA ELISEA	el cliente esta costruyendo y la antena esta tapada cambiar martes 17 23 31		no procedente
2.	SALAZAR GARCIA FABIOLA LISETH	se reviso la antena y no da trafico viernes 11 45 25		procedente
3.	CADENA TANGUILA ANDREA ELIZABETH	SIN DIAGNOSTICO	SIN RECOMENDACION	no procedente
4.	PADILLA PADILLA SEGUNDO SALOMON	lunes 11 15 24 reporte del 1700 revisar y dejar funcionando correctamente el servicio	se le llama al cliente el servicio esta normal	no procedente
5.	PRADO MALTE GABRIELA ESTEFANIA	revisar y generar orden de ser cesario miercoles 11 42 1	ninguna	procedente
6.	CUSCO ANRANGO CHRISTIAN GONZALO	esta enganchado al tejat 2, esta con -84, revisar y dejar funcionando correctamente jueves 18 20 29		procedente
7.	TAPIA CUSCO HECTOR ANDRES	reapuntar seÑal de 80 revisar sabado 11 24 18	ALINIACION DE EQUIPO	no procedente

**Gráfica 1.- Extracto de archivo de Excel: SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls - SAITEL**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedencia a SAITEL
1	INTEGRACION AVICOLA ORO CIA. LTDA	domingo 20 50 45 lunes 13 35 25 telefonos no contesta y apagados lunes 15 29 24 REVISAR EN EL SITIO Y DEJAR FUNCIONANDO CORRECTAMENTE	estorbaba unas ramas y actualizacion del firmware	procedente
2	GUERRERO BAQUE MARIA FERNANDA	REVISION GENERAL miercoles 11 14 44		procedente
3	NOVOCENTRO MADEKOR	problemas con el radio jueves 17 35 34		procedente
4	YASELGA VIRACOCCHA SONIA ELIZABETH	el cliente manifiesta que se va la seÑal 0985702043 martes 16 20 39		procedente
5	LITA DAVILA GLADYS TATIANA	NO INGRESA A LA ANTENA, REVISAR Y DEJAR FUNCIONANDO CORRECTAMENTE, LLAMAR AL 2566014 miercoles 8 50 9		procedente
6	BRUCIL ESPINOSA LUIS FERNANDO	no tiene servicio revisar se hace pruebas no hay acceso miercoles 16 57 55	equipo quemado se le realizo el cambio y se engancho a san eduardo	no procedente



**Gráfica 2.- Extracto de archivo de ExcelSVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico – SAITEL**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedente a SAITEL
1	ESPINOZA ESPINOZA CARLA MISHEL	revisar y generar orden de ser necesario viernes 9 52 31		procedente
2	ROSETO TULCAN ADALBERTO PARHENIDES	revisar y generar orden de ser necesario lunes 17 41 42	SI EL PROBLEMA PERSISTE SE NECESITA UN TUBO PARA MAYOR FUACION DE LA ANTENA	no procedente
3	CUASTUMAL NAZATE AIDA DEL CARMEN	no da ping a la antena, revisar y si es necesario generar una orden de trabajo jueves 8 47 15	ninguna	procedente
4	CUASQUER QUEREMBAS AQUILES EDELBERTO	La antena esta prendida pero no tiene acceso a internet, revisar lunes 8 34 32	REVISAR LOS CABLES QUE ESTEN BIEN CONECTADOS	no procedente
5	ENRIQUEZ SANTAMARIA NORA ROCIO	demora en ingresar al radio revisar jueves 20 1 17	actualizacion de la antena	procedente
6	ENRIQUEZ SANTAMARIA NORA ROCIO	demora en ingresar al radio revisar jueves 20 1 17	actualizacion de la antena	procedente

**Gráfica 3.- Extracto de archivo de Excel: SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls – SAITEL**

Cabe señalar que el formato de la información presentada por el prestador en los tres archivos cuyos extractos se observan en las Gráficas 1, 2 y 3, no es información que concuerde con el formato de la información presentada en el "FORMATO SVA-INT-QoS-4.7" (subido por el prestador en el Sistema SIETEL en los meses de abril, mayo y junio de 2016), tal como se puede observar en las siguientes gráficas:

FORMATO SVA - INT - QoS - 4.7

PERMISORARIO: SOLUCIONES AVANZADAS INFORMATICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL

ANO: 2015

PERIODO: Abril

VALOR OBJETIVO: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE PAR <= 2%, 4%

Nº	PROVINCIA	FECHA Y HORA DE REGISTRO DEL RECLAMO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO	NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO DEL USUARIO	CANAL DE RECLAMO (PERSONALIZADO, TELEFONO, CORREO ELECTRONICO, PAGINA WEB, OFICIO)	DETALLE DEL RECLAMO		PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUSTRADO (BIBIETO)	DESCRIPCION DE LA SOLUCION
						CAPACIDAD EFECTIVA CONTRATADA (Mbps)	COMPARTICION		
1	CARCHI	05042016 17:23	PADILLA ESPINOZA MARIA ELISBETH	987139902	TELEFONICO	3500	6:1	85,00	Se emitió una orden de trabajo.
2	CARCHI	121042016 12:02	BALAZAR GARCIA FABIOLA LISETH	967804817	TELEFONICO	3500	6:1	86,00	Se emitió una orden de trabajo.
3	CARCHI	120442016 17:55	CAJENA TANGULA ANDREA ELIZABETH	967781248	TELEFONICO	3500	6:1	79,00	Se emitió una orden de trabajo.
4	CARCHI	18052016 19:27	PADILLA PADILLA SECUNDO SALOMON	967936687	TELEFONICO	3500	6:1	83,00	Se emitió una orden de trabajo.
5	CARCHI	21042016 15:43	PRADO MALTE GABRIELA ESTEFANA	968375088	TELEFONICO	3584	6:1	60,00	Se emitió una orden de trabajo.
6	CARCHI	07042016 18:24	CUSCO AVIRANGO CHRISTIAN GONZALO	969592691	TELEFONICO	4000	6:1	60,00	Se emitió una orden de trabajo.
7	CARCHI	02042016 11:24	TAPA CUSCO HECTOR ANDRES	968419403	TELEFONICO	3500	6:1	74,00	Se emitió una orden de trabajo.
8	CARCHI	01042016 17:20	CORRAL PENABIEL NELLY JOSEFINA	968924275	TELEFONICO	3584	6:1	79,00	Se emitió una orden de trabajo.
9	CARCHI	18042016 18:32	GUERRERO FUELTALA FRANCIS DANIELO	961428577	TELEFONICO	2458	6:1	63,00	Se emitió una orden de trabajo.
10	CARCHI	01042016 12:50	CASTILLO CHOCAZA RAMIRO MARCELO	961484830	TELEFONICO	4000	6:1	71,00	Se emitió una orden de trabajo.
11	CARCHI	16042016 09:14	PABON SALAZAR SECUNDO ALCIDAS	961686503	TELEFONICO	2458	6:1	70,00	Se emitió una orden de trabajo.

**Gráfica 4.- Extracto de archivo de Excel: SVA-INT-QoS-47Abril\_2016.xls – Sistema SIETEL**

FORMATO SVA - INT - QoS - 4.7

PERMISORARIO: SOLUCIONES AVANZADAS INFORMATICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL

ANO: 2015

PERIODO: Mayo

VALOR OBJETIVO: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE PAR <= 2%, 4%

Nº	PROVINCIA	FECHA Y HORA DE REGISTRO DEL RECLAMO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO	NUMERO TELEFONICO DE CONTACTO DEL USUARIO	CANAL DE RECLAMO (PERSONALIZADO, TELEFONO, CORREO ELECTRONICO, PAGINA WEB, OFICIO)	DETALLE DEL RECLAMO		PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUSTRADO (BIBIETO)	DESCRIPCION DE LA SOLUCION
						CAPACIDAD EFECTIVA CONTRATADA (Mbps)	COMPARTICION		
1	CARCHI	28052016 11:43	INTEGRACION AWCOLA DRD CIA. LTDA	92483697	TELEFONICO	4500	6:1	60,00	Se emitió una orden de trabajo.
2	ESMERALDAS	04052016 11:14	GUERRERO BACQUE MARIA FERNANDA	969144033	TELEFONICO	2600	2:1	76,00	Se emitió una orden de trabajo.
3	ESMERALDAS	05052016 17:35	MOYONENITO ANDRES	967915033	TELEFONICO	2500	6:1	45,00	Se emitió una orden de trabajo.
4	IMBABURA	31052016 16:20	YABELGA VILACOCCHA SONIA ELIZABETH	059802793 049518042	TELEFONICO	4000	6:1	65,00	Se emitió una orden de trabajo.
5	IMBABURA	18052016 08:56	LITA DIVINA GLADYS TATIANA	62520287	TELEFONICO	2458	6:1	66,00	Se emitió una orden de trabajo.
6	IMBABURA	04052016 16:57	BRULLA ESPINOSA LUIS FERNANDO	062051443 0585372482	TELEFONICO	4000	6:1	73,00	Se emitió una orden de trabajo.
7	IMBABURA	10052016 12:04	DIAZ ARELLANO JUDITH MARICELA	979477769	TELEFONICO	4000	6:1	80,00	Se emitió una orden de trabajo.
8	IMBABURA	13052016 17:09	ORDOÑEZ ECHEVERRI ANA LUCIA	973491546	TELEFONICO	2500	6:1	62,00	Se emitió una orden de trabajo.
9	IMBABURA	24052016 08:13	TAMBA CARLOS MANA MARIA JOEL	973696151	TELEFONICO	2500	6:1	64,00	Se emitió una orden de trabajo.
10	IMBABURA	30052016 17:49	PATINO PEREZ AIDA ESPERANZA	62807776	TELEFONICO	3500	6:1	65,00	Se emitió una orden de trabajo.
11	IMBABURA	18052016 11:18	PATINO PEREZ AIDA ESPERANZA	62807776	TELEFONICO	3500	6:1	68,00	Se emitió una orden de trabajo.
12	IMBABURA	08052016 13:11	QUISHPE QUISHPE SERGIO PABLO	62818437	TELEFONICO	2500	6:1	64,00	Se emitió una orden de trabajo.
13	IMBABURA	05052016 11:16	QUISHPE QUISHPE SERGIO PABLO	62818437	TELEFONICO	2500	6:1	68,00	Se emitió una orden de trabajo.
14	IMBABURA	23052016 16:56	MORALES REINA EVELIN VALERIA	63316554	TELEFONICO	2500	6:1	60,00	Se emitió una orden de trabajo.

*Ma...*

**Gráfica 5.- Extracto de archivo de Excel: SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016.xls – Sistema SIETEL**

FORMATO SVA - INT - QoS - 47									
PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE									
PERMISORARIO: SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES S.A.TE.									
AÑO: 2016									
PERÍODO: 2016									
VALOR OBJETIVO: PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE (PÁG. 47 DE 48)									
INDICADOR DEL INGRESO DEL RECLAMO									
NO.	PROVINCIA	FECHA Y HORA DE RECEPCION DEL RECLAMO	NOMBRE DE LA PERSONA QUE REALIZA EL RECLAMO	NÚMERO TELEFÓNICO DE CONTACTO DEL USUARIO	CANA DE RECLAMO (PERSONALIDAD, TELÉFONO, CORREO ELECTRÓNICO, PÁGINA WEB, OFICINA)	CAPACIDAD CONTRACTADA (PÁG)	CONSTATACION	PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUMINISTRADO (PÁG)	RECOMENDACION DE LA S.A.TE.
1	CARCHI	16/06/2016 12:04	ESPIÑOZA ESPINOZA CARLA MARIE	068859071	TELEFÓNICO	2000	5:1	60.00	Se emitió una orden de trabajo
2	CARCHI	06/06/2016 16:56	ROBERO TULCAN ADA BERTO	069785029	TELEFÓNICO	2000	5:1	75.00	Se emitió una orden de trabajo
3	CARCHI	04/06/2016 13:34	GUASTALVAZ VAZQUEZ AIDA DEL CRISTIN	069512683	TELEFÓNICO	2000	5:1	78.00	Se emitió una orden de trabajo
4	CARCHI	25/06/2016 11:11	GUABOQUE GUERREBAGO ADULEO	061123055	TELEFÓNICO	2072	5:1	67.00	Se emitió una orden de trabajo
5	CARCHI	26/06/2016 20:33	ENRIQUEZ BANTAMARA HORA RODRIG	063777270	TELEFÓNICO	2000	5:1	79.00	Se emitió una orden de trabajo
6	CARCHI	23/06/2016 20:30	ENRIQUEZ SANTAMARIA HORA RODRIG	063377270	TELEFÓNICO	2000	5:1	80.00	Se emitió una orden de trabajo
7	CARCHI	14/06/2016 14:36	GUAYBANO RAMA ANA CATALAN	0234396	TELEFÓNICO	2000	5:1	80.00	Se emitió una orden de trabajo
8	CARCHI	13/05/2016 15:10	CHANGUIN CHALACAN EDWIN IVAN	039593381	TELEFÓNICO	2458	5:1	82.00	Se emitió una orden de trabajo
9	COTACACHI	20/06/2016 07:14	VALENCIA ORTIZ LUIS ALBERTO	062692010	TELEFÓNICO	2000	5:1	83.00	Se emitió una orden de trabajo
10	COTACACHI	07/06/2016 11:55	CAYO LOPEZ GLADYS BETH	078177338	TELEFÓNICO	2000	5:1	85.00	Se emitió una orden de trabajo
11	COTACACHI	23/06/2016 16:59	VASQUEZ BOLCONARI LUIS ALBERTO	02491765	TELEFÓNICO	2000	5:1	88.00	Se emitió una orden de trabajo
12	ESMERALDAS	18/06/2016 11:33	ESTRADA BERO MARIA VANESSA	069511697	TELEFÓNICO	2000	5:1	86.00	Se emitió una orden de trabajo
13	ESMERALDAS	21/06/2016 16:44	PITA PITA NELLY EBECOLASTICA	02700503	TELEFÓNICO	2200	5:1	71.00	Se emitió una orden de trabajo
14	ESMERALDAS	27/06/2016 08:34	RADIO BOL Y WAF	02722700	TELEFÓNICO	2072	1:1	84.00	Se emitió una orden de trabajo
15	IMBABURA	27/06/2016 15:11	NÚÑEZ VÁSQUEZ URBAN LOURDES	03922671	TELEFÓNICO	2000	5:1	72.00	Se emitió una orden de trabajo
16	IMBABURA	21/06/2016 08:38	LANDSTROM MICHAEL	03316730	TELEFÓNICO	2084	5:1	74.00	Se emitió una orden de trabajo
17	IMBABURA	18/06/2016 09:01	SANCIOVAL PABINO BRYAN ALEXANDER	03847152	TELEFÓNICO	2000	5:1	84.00	Se emitió una orden de trabajo

**Gráfica 6.- Extracto de archivo de Excel: SVA-INT-QoS-47Junio\_2016.xls – Sistema SIETEL**

Adicionalmente, en el archivo "reclamos generales.xls" entregado por la operadora en la inspección realizada el 9 de agosto de 2016, como información fuente que sirve de base para el cálculo de los índices de calidad, el que se encuentra anexo al Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, no consta la información detallada en los archivos SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls, SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls y SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls, enviados en el CD anexo, por lo que dicha clasificación no es una información que mantenga el prestador dentro de su sistema.

Los criterios de clasificación de los reportes como "procedente" y "no procedente" realizados por el prestador en los archivos constantes en el CD anexo al escrito de contestación del Acto de Apertura, no se detallan en el escrito de contestación ni en los archivos citados, por lo que no es posible evaluarlos.

C. A continuación, entre las páginas 6 y 7 de su contestación el prestador argumenta:

"(...)

5. Una vez determinados los datos procedentes, mediante una fórmula de cálculo para obtener el índice se llegó a la conclusión que, en el segundo trimestre del año 2016, **si se cumplió** con el parámetro de calidad 4.7 establecidos en la Resolución No. ARCOTEL-2016-CZ2-036, quedando el cálculo de la siguiente manera:

**ABRIL 2016**  
**VARIANTES:**



Datos procedentes a SAITEL: 141 → RC

Total de clientes Abril: 7047 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{141}{7047} \times 100$$

$$\% Rc = 2.00$$

### MAYO 2016

VARIANTES:

Datos procedentes a SAITEL: 110 → RC

Total de clientes Mayo: 7047 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{110}{7047} \times 100$$

$$\% Rc = 1.55$$

### JUNIO 2016

VARIANTES:

Datos procedentes a SAITEL: 150 → RC

Total de clientes Mayo: 7245 → TCL

FÓRMULA:

$$\% Rc = \frac{Rc}{Tcl} \times 100$$

CÁLCULO:

$$\% Rc = \frac{150}{7245} \times 100$$

$$\% Rc = 2.07$$

(...)"

### ANÁLISIS:

Considerando lo indicado en el análisis de la letra B del presente informe sobre los criterios de clasificación de los reclamos como "procedentes" y "no procedentes", no se podría tomar en cuenta el cálculo realizado por el prestador; sin embargo, en relación al cálculo presentado, se observa que con los nuevos números que SAITEL indica como reclamos "procedentes", el prestador supera el valor objetivo del indicador 4.7 en el mes de junio, para el que obtiene el valor de 2.07%.

### 3.2. ANÁLISIS DE LAS PRUEBAS PRESENTADAS.-

#### 3.2.1. PRUEBAS PRESENTADAS EN LA CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 MEDIANTE DOCUMENTO No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061 DE 20 DE OCTUBRE DE 2017.-

En las páginas 6 y 7 del escrito de contestación se manifiesta textualmente lo siguiente:



"(...)

Por los antecedentes anteriormente expuestos y amparada en los Art. 76 de Nuestra Constitución Ecuatoriana en concordancia con el Art. 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones me permito solicitar los siguientes alegatos de descargo y aportar las pruebas que considero necesarias para mi defensa.

3. Se adjunta un CD, que contiene los datos correspondientes al segundo trimestre del año 2016 en donde se clasifica datos procedentes e improcedentes a la empresa SAITEL para cumplir con el parámetro de calidad 4.7, en el cual se detalla cliente por cliente determinando si este procede o no contra el servicio de internet que presta SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL".
4. Dejo a su consideración que una vez evaluada la prueba se sirva realizar en su defecto el cálculo respectivo para confirmar la veracidad en el cumplimiento con el parámetro de calidad 4.7, motivo del acto de apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL – CZO2-2017-0018, mismo que recae sobre la empresa que represento.

Una vez establecidas las pruebas, solicito se dé el trámite respectivo y la evacuación de las mismas (...)."

### **ANÁLISIS:**

Con respecto a lo solicitado en el número 1, se ha procedido con la revisión de los archivos constantes en el CD anexo a la contestación al Acto de Apertura, cuyo análisis consta en la letra B del número 3.1 del presente informe

De acuerdo a lo solicitado en el número 2, se realiza un nuevo cálculo del índice de calidad 4.7 considerando la información contenida en los archivos SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls, SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls y SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls, constantes en el CD anexo al escrito de contestación del Acto de Apertura, así como la clasificación "procedente" y "no procedente" de cada reporte, obteniéndose los siguientes resultados:

#### **ABRIL 2016**

Total de clientes abril: 7047 (TCL)

Datos procedentes según SAITEL: 142 (Rc)

Fórmula:  $\% Rc = (Rc/TCL) \times 100$

Cálculo:  $\% Rc = (142/7047) \times 100 = 2.02\%$

#### **MAYO 2016**

Total de clientes abril: 7074 (TCL)

Datos procedentes según SAITEL: 110 (Rc)

Fórmula:  $\% Rc = (Rc/TCL) \times 100$

Cálculo:  $\% Rc = (110/7074) \times 100 = 1.55\%$

**JUNIO 2016**

Total de clientes abril: 7245 (TCL)

Datos procedentes según SAITEL: 148 (Rc)

Fórmula:  $\% Rc = (Rc/TCL) \times 100$

Cálculo:  $\% Rc = (148/7245) \times 100 = 2.04\%$

Realizados los respectivos cálculos, se observa que los resultados del parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", para los meses de abril y junio de 2016 son mayores al 2%, y difieren de los resultados obtenidos por el prestador en su cálculo realizado entre las páginas 6 y 7 de su escrito de contestación.

**3.2.2.- CONTESTACIÓN DE ACTO DE AMPLIACIÓN DEL TÉRMINO DE EVACUACIÓN DE PRUEBAS DEL ORGANISMO DESCONCENTRADO – COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA ARCOTEL DENTRO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018**

En respuesta al Acto de Ampliación del Término de Evacuación de Pruebas, SAITEL presenta el oficio Nro. SAITEL-059-2017 de 30 de noviembre de 2017, al que anexa un documento de contestación y tres sobres manila que contienen órdenes de trabajo del segundo trimestre de 2016, así como varias declaraciones juramentadas, en el documento de contestación, entre las páginas 4 y 5 manifiesta textualmente lo siguiente:

"(...) Con todo lo anteriormente expuesto manifiesto que la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), indicó en la providencia de fecha 22 de noviembre del 2017, que se solicita la veracidad de los hechos asegurados en las pruebas presentadas mediante un cd en el que se clasificó las órdenes procedentes e improcedentes, en el acto de apertura del procedimiento sancionador, por lo tanto, se hará uso de la prueba documental en donde se adjunta para la aclaración de las pruebas las órdenes de trabajo físicas realizadas por los técnicos responsables de dichas órdenes las mismas que son improcedentes por tratarse de revisiones generales que no tuvieron que ver con la calidad que brinda "SAITEL" si no que se trataron de situaciones ajenas o independientes de la misma originadas por mal manipulación o por daños físicos causados dentro de los domicilios. A su vez se adjuntan declaraciones juramentadas por parte de los técnicos que realizaron las órdenes indicando el mes y el número de la orden y a su vez indicando su diagnóstico.

Se debe considerar que en efecto se cometió un error al momento de enviar la información presentada en el informe ya que en el sistema no se ha clasificado de forma adecuada de tal forma que podamos evidenciar cuales realmente son consideradas como quejas y proceden en cuanto a la calidad que brinda "SAITEL", la información que se adjunta es auténtica y puede ser sujeta a cualquier tipo de auditoría si así lo desea, tomando en cuenta que las declaraciones de los técnicos



*responsables directamente involucrados de las órdenes de trabajo que se justifican, mismos que se mantienen o no trabajando en SAITEL, en prueba de la veracidad de los hechos que se afirma. (...)*

**ANÁLISIS:**

*Se revisó las copias de las órdenes de trabajo de los meses de abril, mayo y junio de 2016 entregadas por "SAITEL" y se comparó la información con el archivo fuente "reclamos generales.xls" entregado luego de la inspección del 09 de agosto de 2016 y el archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls" entregado en el CD mediante ingreso con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre de 2017 en el que se adjuntó el Oficio Nro. SAITEL-051-2017 de 17 de octubre de 2017 donde Señor Ing. Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SAITEL, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017.*

*Según SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", han atendido 155 órdenes de trabajo en el mes de abril de 2016, 61 órdenes de trabajo en el mes de mayo de 2016 y 111 órdenes de trabajo en el mes de junio de 2016, éstas órdenes de trabajo no contienen el motivo del problema reportado por el usuario ni una solución clara del mismo por tanto la clasificación de "procedente" o "no procedente" resulta ser arbitraria por parte de "SAITEL". No existe además firma de responsabilidad del técnico y firma de conformidad del cliente, como se muestra en la Gráfica 7.*



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL**

NUMERO 1-22866  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEDULA 1003106113  
 CLIENTE PADILLA ESPINOZA MARIA EUSEÑA  
 TELEFONOS: 0967136902 Claro-0967136902 Movistar  
 CIUDAD DE INSTALACION MIRA  
 DIRECCION DE INSTALACION MASCARILLA SECTOR DOS ASEQUIAS casa color amarilla de un piso del parque para REAS  
 SECTOR MASCARILLA VALLE DE CHOTA  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 4.0  
 NIVEL DE COMPARTICION 6-1  
 DIRECCION IP 192.168.224.232  
 USUARIO PPOE 1003106113\_1\_9138  
 CLAVE PPOE B443B72B44  
 CLAVE DISPOSITIVO 3F9B3E4DC8  
 RECEPTOR DE SEÑAL GRILLAS PEQUEÑAS CON ERROR  
 ANTENA ACOPLADA -  
 FECHA DE REPORTE 05/04/2016  
 FECHA DE REALIZACION 06/04/2016  
 RESPONSABLE ROBERTO XAVIER JACOME CROZCO  
 DIAGNOSTICO TECNICO

DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS  
 OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

INCONVENIENTE SOLUCIONADO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA	<input type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO
REALIZADO	APROBADO	CLIENTE

**Gráfica 7.- Extracto de Orden de Trabajo de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL".**

Por ejemplo de las 155 órdenes de trabajo revisadas en el mes de abril de 2017 se presentan las siguientes observaciones:

- **"GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA"**

**Orden de trabajo número 10-19190**



ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL

NUMERO 10-19190  
 ESTADO DEL SERVICIO Terminado y soldado  
 CEDULA 0803033976  
 CLIENTE GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA  
 TELEFONOS: 092700633 Call 0081333303 Movistar.  
 CIUDAD DE INSTALACION ESMERALDAS  
 DIRECCION DE INSTALACION PROPIA DIAGONAL A 506CA FRENTE A LA ESCUELA 13 DE MAYO  
 SECTOR 5 DE AGOSTO  
 PLAN ACTUAL SMALL 3.0  
 NIVEL DE COMPARTICION 2-1  
 DIRECCION IP 192.168.2.21  
 USUARIO PPOE 0803033976\_10\_8864  
 CLAVE PPOE 6309016030  
 CLAVE DISPOSITIVO 170688FDEE  
 RECEPTOR DE SEÑAL GRILLAS PEQUEÑAS CON ERROR  
 ANTENA ACOPLADA ksu15  
 FECHA DE REPORTE 08/04/2016  
 FECHA DE REALIZACION 12/04/2016  
 RESPONSABLE ADRIAN ANTONIO BURGOS CEVALLOS

DIAGNOSTICO TECNICO  
 El servicio de internet inalámbrico no funciona correctamente y se ha realizado la siguiente prueba de diagnóstico para determinar el problema.  
 Descripción de materiales utilizados

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

INCONVENIENTE SOLUCIONADO  SI  NO  
 CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO  SI  NO  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA  SI  NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CLIENTE \_\_\_\_\_

Gráfica 8.- Orden de Trabajo No. 10-19190. Cliente: GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA de "SAITEL".

Archivo: "reclamos generales.xls"

prov	mes	fecha	cliente	num	conn	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
ESMERALDAS	ABRIL	08/04/2016 18:23	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	62700633	NO CONMUTADA	TELEFONICO	lento, tiempos altos cliente dice que sus pines están teniendo demoradas	08/04/2016 18:24	00/00/0000 00:00:07	Se emitirá una orden de trabajo. equipos inhibidos y posible no autenticación del cliente en le	t
ESMERALDAS	ABRIL	21/04/2016 9:56	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	62700633	NO CONMUTADA	TELEFONICO	perdidas de paquetes	21/04/2016 9:58	00/00/0000 14:05:57	address list	f
ESMERALDAS	ABRIL	22/04/2016 15:28	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	62700633	NO CONMUTADA	TELEFONICO	lento o se corta, los pines	12/04/2016 15:29	00/00/0000 03:56:31	Se emitirá una orden de trabajo.	t

Gráfica 9.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente: GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA de "SAITEL".

"SAITEL" en el archivo "reclamos generales.xls", en el campo "procedente" la letra t (true) significa "procedente" y la letra f (false) significa "no procedente" (de acuerdo a lo explicado por el Ing. Freddy Rosero Cuaspa en la inspección realizada el día 9 de agosto de 2016).

Archivo: "SVA-INT-QoS-47Abril 2016Diagnostico.xls"



Nro.	CLIENTE	REPORTE	RECOMENDACIÓN	PROCEDENCIA A SAITEL
16	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	se hicieron las pruebas correspondientes y no se encuentra la falla, posiblemente tenga problema el foco, viernes 18 23 44		no procedente
17	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	se hicieron las pruebas correspondientes y no se encuentra la falla, posiblemente tenga problema el foco, viernes 18 23 44		no procedente
18	GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA	se hicieron las pruebas correspondientes y no se encuentra la falla, posiblemente tenga problema el foco, viernes 18 23 44		no procedente

**Gráfica 10.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls". Cliente: GARRIDO PADILLA MILENA PATRICIA de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 8, 9 y 10, se observa que la orden de trabajo número 10-19190 no describió una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA"**  
**Orden de trabajo número 5-787**



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO  
REVISIÓN GENERAL**

*Nota: Cambio de razón social del Holguin Navarrete Maria Alexandra.*

NUMERO 5-787  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEDULA 1313528091  
 CLIENTE CARRANZA MANZABA NANCY PRISCILA  
 TELEFONOS: Claro:0968222276 Movistar:088533319  
 CIUDAD DE INSTALACION CHONE  
 DIRECCION DE INSTALACION salinas entre reymundo aveiga y manuel de jesus avarez  
 SECTOR Chone - Centro  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 4.0  
 NIVEL DE COMPARTICION E-1  
 DIRECCION IP 192.168.80.231  
 USUARIO PPOE 1313528091\_5\_7813  
 CLAVE PPOE C28058FCB5  
 CLAVE DISPOSITIVO F05B902123  
 RECEPTOR DE SEÑAL GRILLAS CON ERRAJE CH  
 ANTENA ACOPLADA SWIACHONE  
 FECHA DE REPORTE 28/04/2016  
 FECHA DE REALIZACION 28/04/2016  
 RESPONSABLE RUBEN DARIO RODRIGUEZ DELgado

**DIAGNOSTICO TECNICO**

REVISOR:  
 Fecha: 0:58:25

DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

INCONVENIENTE \_\_\_\_\_ SI  
 SOLUCIONADO \_\_\_\_\_ NO  
 CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO \_\_\_\_\_ SI  
 \_\_\_\_\_ NO  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA \_\_\_\_\_ SI  
 \_\_\_\_\_ NO

**Gráfica 11.- Orden de Trabajo No. 5-787. Cliente: HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
prov	mes	fecha	cliente	num	com	modo	problema	hora	demora	solucion	precedente
MANABI	ABRIL	28/04/2016 9:56	HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA	969374289	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	28/04/2016 9:57:00/00/0000 00:00:00		Se emitirá una orden de trabajo.	t
MANABI	MAYO	31/05/2016 8:51	HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA	969374289	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	31/05/2016 8:53:03/00/0009 13:17:48		Se emitirá una orden de trabajo.	t

**Gráfica 12.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente: HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls"**

Nro.	CLIENTE	REPORTE	RECOMENDACIÓN	PROCEDENCIA A SAI TEL
118	HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA	SIN DIAGNOSTICO	SIN RECOMENDACION	no procedente

**Gráfica 13.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls". Cliente: HOLGUIN NAVARRETE MARIA ALEXANDRA de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 11, 12 y 13, se observa que la orden de trabajo número 5-787 no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"MINA CUERO LUZ DEL CARMEN"**  
**Orden de trabajo número 2-5841**



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL**

NUMERO 2-5841  
 ESTADO DEL SERVICIO Terminado y asignado  
 CEDULA 0802047236  
 CLIENTE MINA CUERO LUZ DEL CARMEN  
 TELEFONOS: 0885274536 Celo 0889277671 Movistar  
 CIUDAD DE INSTALACION LA JOYA DE LOS SACHAS  
 DIRECCION DE INSTALACION LA JOYA DE LOS SACHAS - BARRIO MACHALA calle 10 de agosto por el final del puente de la parte de atras que sale a la gasolinera morabones casa de madera color rosado  
 SECTOR LA JOYA DE LOS SACHAS  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL S D  
 NIVEL DE COMPARTICION 6-1  
 DIRECCION IP 192.168.15.52  
 USUARIO PPOE 0607047336\_3\_1826  
 CLAVE PPOE 9561261593  
 CLAVE DISPOSITIVO 7280DP30FC  
 RECEPTOR DE SEÑAL GRILLAS PEQUEÑAS CON ERRAJE  
 ANTENA ACOPLADA SWAS  
 FECHA DE REPORTE 1904/2016  
 RESPONSABLE

**DIAGNOSTICO TECNICO**  
 La fibra óptica 662793 servicio lento desde a lo positivo favor revisar y dejar interconectado al cliente el test con solución al problema.  
 fecha: 1904/2016  
 responsable: 3

DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

"POR DES-INSTALACION DESDE ADMINISTRACION"

INCONVENIENTE --- SI

SOLUCIONADO --- NO

CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO --- SI

--- NO

CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA --- SI

--- NO

REALIZADO APROBADO CLIENTE



**Gráfica 14.- Orden de Trabajo No. 2-5841. Cliente: MINA CUERO LUZ DEL CARMEN de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	conm	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
ORELLANA	ABRIL	19/04/2016 15:04	MINA CUERO LUZ DEL CARMEN	985274538	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	19/04/2016 15:05	00/00/0000 00:00:18	Se emitirá una orden de trabajo.	t
ORELLANA	ABRIL	19/04/2016 15:04	MINA CUERO LUZ DEL CARMEN	985274538	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	19/04/2016 15:05	00/00/0000 00:00:07	Se emitirá una orden de trabajo.	f

**Gráfica 15.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls".  
Cliente: MINA CUERO LUZ DEL CARMEN de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Abril 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	CLIENTE	REPORTE	RECOMENDACIÓN	PROCEDENCIA A
143	MINA CUERO LUZ DEL CARMEN	tef. 0996255276 servicio lento desde q le pusieron favor revisar y dejar indicandol al cliente el test dar solucion al problema martes 15 4 3	POR DES-INSTALACION DESDE ADMINISTRACION	SAITEL no procedente

**Gráfica 16.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls". Cliente:  
MINA CUERO LUZ DEL CARMEN de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 14, 15 y 16, se observa que la orden de trabajo número 2-5841 no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL"**  
**Orden de trabajo número 7-324**



ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO  
REVISIÓN GENERAL

NUMERO 7-324  
ESTADO DEL SERVICIO Cambiada  
CEDULA 1717624249  
CLIENTE PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL  
TELEFONOS: 0978065411 Claro;0966133068 Movistar;09922857413  
CIUDAD DE INSTALACION QUITO  
DIRECCION DE INSTALACION En la Urb. San José calle Toledo  
SECTOR Quito - Zabaña  
PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 5.5  
NIVEL DE COMPARTICION 0-1  
DIRECCION IP 192.168.134.42  
USUARIO PPOE 1717624249\_7\_703  
CLAVE PPOE 849CC071A8  
CLAVE DISPOSITIVO 1EED8749FD  
RECEPTOR DE SEÑAL LITE BEAM MS GC  
ANTENA ACOPADA  
FECHA DE REPORTE 08/04/2016  
FECHA DE REALIZACION  
RESPONSABLE

EXISTENCIA TÉCNICA  
Esta comprobado tanto el internet  
viernes 12:36:42  
DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES  
SE REALIZÓ LA VISITA TÉCNICA  
INCÓVENIENTE SOLUCIONADO  SI  NO  
CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO  SI  NO  
CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA  SI  NO

REALIZADO APROBADO CLIENTE

**Gráfica 17.- Orden de Trabajo No. 7-324. Cliente PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL de "SAITEL".**  
**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	com	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
PICHINCHA	ABRIL	08/04/2016	12:36	PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL	979905411	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	08/04/2016 12:37	00/00/0000 00:00:15	Se emitirá una orden de trabajo.
PICHINCHA	ABRIL	08/04/2016	12:36	PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL	979905411	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	08/04/2016 12:37	00/00/0000 00:00:06	Se emitirá una orden de trabajo.

**Gráfica 18.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls".**  
**Cliente PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL de "SAITEL".**  
**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls"**

Nro.	CLIENTE	REPORTE	RECOMENDACIÓN	PROCEDENCIA A
220	PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL	Esta demasiado lento el internet viernes 12:36:42	Se realizó la visita técnica	no procedente

**Gráfica 19.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls". Cliente PALACIOS PURUNCAJAS FANNY MARIBEL de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 17, 18 y 19, se observa que la orden de trabajo número 7-324 no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.



De las 61 órdenes de trabajo revisadas en el mes de mayo de 2016, se tiene las siguientes observaciones:

- **“NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO”**  
**Orden de trabajo número 1-23998**

**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO**  
**REVISIÓN GENERAL**

NUMERO	1-23998
ESTADO DEL SERVICIO	Activo
CEADULA	100280449
CLIENTE	NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO
TELEFONOS:	068110231 Cel: Moyaer 069450773
CIUDAD DE INSTALACION	OTAVALO
DIRECCION DE INSTALACION	PARRÓQUIA SELVA ALEGRE JUNTO AL GAO PARROQUIAL
SECTOR	SELVA ALEGRE
PLAN ACTUAL	RESIDENCIAL ESPECIAL 4.5
NIVEL DE COMPARTICION	5-1
DIRECCION IP	192.168.150.41
USUARIO PPPOE	150280449_L2310
CLAVE PPOE	020882002
CLAVE DISPOSITIVO	30E430F378
RECEPTOR DE SERAL	LCOS0407
ANTENA ADOPLADA	
FECHA DE REPORTE	20/05/2016
FECHA DE REALIZACION	28/05/2016
RESPONSABLE	CRISTIAN ANDRES RUILES HUACA

**DIAGNOSTICO TECNICO**

cliente informa que llama muchas veces pero no hay ningun reporte, revisa que si hay alguna anomalía en el servicio de internet y que el cliente se porta grosero, insulta y cuelga, de todos modos se le realiza la orden de trabajo viernes 12 24 26

**DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS**

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

INCÓVENIENTE SOLUCIONADO	--- SI
CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO	--- SI
CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA	--- SI

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CLIENTE \_\_\_\_\_

**Gráfica 20.- Orden de Trabajo No. 1-23998. Cliente NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO de “SAITEL”.**

**Archivo: “reclamos generales.xls”**

prov	mes	fecha	cliente	num	com	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
IMBABURA	MAYO	20/05/2016 12:24	NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO	81560196	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	20/05/2016 12:25 03/00/0000 03:46:07		Se emitirá una orden de trabajo.	

**Gráfica 21.- Reclamo general tomada de archivo “reclamos generales.xls”. Cliente NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO de “SAITEL”.**

**Archivo: “SVA-INT-QoS-47Mayo 2016Diagnostico.xls”**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedencia a
21	NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO	cliente informa que ha llamado muchas veces, pero no hay ningun reporte, revisar que problema tiene porque si habre la antena, ademas informa que los cables estan en mal estado, cliente se porta grosero, insulta y cuelga, de todos modos se le realiza la orden de trabajo viernes 12 24 26		SAITEL no procedente

**Gráfica 22.- Archivo “SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls. Cliente NOGALES FLORES CRISTIAN RAMIRO de “SAITEL”.**

De acuerdo a las Gráficas 20, 21 y 22, se observa que la orden de trabajo número 1-23998 no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

• **"SENENEG CATHERINE"**  
**Orden de trabajo número 1-23616**

 **ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO**  
**REVISIÓN GENERAL**

NUMERO: 1-23616  
ESTADO DEL SERVICIO: Activo  
CECULA: 472146496  
CLIENTE: SENSENEG CATHERINE  
TELEFONOS: 662963316 Clave ORTO144565 Movistar 0862280316  
CIUDAD DE INSTALACION: PIMAMPIRO  
DIRECCION DE INSTALACION: DOLIVAR Y ATAHUALPA (PIMAMPIRO)  
SECTOR: PIMAMPIRO  
PLAN ACTUAL: RESIDENCIAL 40  
NIVEL DE COMPARTICION: 5-1  
DIRECCION IP: 192.168.304.117  
USUARIO PPOE: 472146496\_1\_1043  
CLAVE PPOE: 5800120390  
CLAVE DISPOSITIVO: 115ADFC002  
RECEPTOR DE SEÑAL: FDCO ARGORIC 27DBI  
ANTENA ADOPLADA: SIVACAS  
FECHA DE REPORTE: 04/05/2016  
FECHA DE REALIZACION: 11/05/2016  
RESPONSABLE: CESAR AUGUSTO LANSINOT TOSAIN

**DIAGNOSTICO TECNICO**  
El cliente reporta que no puede navegar en internet desde ayer hasta la mañana miércoles 11 de mayo 2016 a las 11:55.  
DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**  
CAMBIO DE APY REUBICACION DE ANTENA:  SI  NO  
INCONVENIENTE SOLUCIONADO:  SI  NO  
CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO:  SI  NO  
CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA:  SI  NO

REALIZADO: \_\_\_\_\_ APROBADO: \_\_\_\_\_ CLIENTE: \_\_\_\_\_

**Gráfica 23.- Orden de Trabajo No. 1-23616. Cliente SENSENEG CATHERINE de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	com	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente	
IMBABURA	MAYO	04/05/2016	11:54	SENENEG CATHERINE	82663316	NO	COMUTADA TELEFONICO	no navega, lento o se corta	04/05/2016 11:55	00/00/0000 08:08:07	Se emitirá una orden de trabajo.	1

**Gráfica 24.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente SENSENEG CATHERINE de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Mayo 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedencia a SAITEL
22	SENENEG CATHERINE	SIN DIAGNOSTICO	SIN RECOMENDACION	no procedente



**Gráfica 25.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls. Cliente SENESENEG CATHERINE de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 23, 24 y 25, se observa que la orden de trabajo número 1-23616 no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA"**  
**Orden de trabajo número 2-5975**



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL**

NUMERO 2-5975  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEBULA 1603349382001  
 CLIENTE CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA  
 TELEFONOS 062899660 Claro.099454122 Movistar  
 CIUDAD DE INSTALACION LA JOYA DE LOS SACHAS  
 DIRECCION DE INSTALACION MISION CAPUCHINA Y JAIME ROLDOS en la oficina de yamari osaguz a la paises naciona  
 SECTOR LA JOYA DE LOS SACHAS  
 PLAN ACTUAL RES-DERHICAL 4.8  
 NIVEL DE COMPARTICION 5-1  
 DIRECCION # 162 163 20 142  
 USUARIO PPOE 1603349382001\_2\_297  
 CLAVE PPOE 4AD6EB41AE  
 CLAVE DISPOSITIVO 85737CDF94  
 RECEPTOR DE SEÑAL NanoStation 6 L  
 ANTENA ACOPLADA -  
 FECHA DE REPORTE 06/05/2016  
 FECHA DE REALIZACION 10/05/2016  
 RESPONSABLE JULIO ENRIQUE CUNOUMIS CEPEDA

**DIAGNOSTICO TECNICO**  
 Sección técnica de diagnóstico que no cuenta con un grupo de trabajo asignado. El diagnóstico se realizó en la oficina de yamari osaguz a la paises naciona el día 06/05/2016 a las 12:17:31.  
 DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA:  SI  NO  
 CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO:  SI  NO  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA:  SI  NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CUENTE \_\_\_\_\_

**Gráfica 26.- Orden de Trabajo No. 2-5975. Cliente CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	com	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
ORELLANA	MAYO	09/05/2016 10:46	CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA	62899868	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	09/05/2016 12:19	00/00/0000 00/00/08	Se emitirá una orden de trabajo.	<input type="checkbox"/>

**Gráfica 27.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls"**

*[Handwritten signature]*



Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedencia a SAITEL
87	CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA	servicio lento todo el mes dice que no puede navegar que nos e cargan las paginas 0994554122 que ya a reportado a soporte y no se le a dado solucion verificar el problema al parecer esta dando problemas la antena verificar y dar solucion Junes 12 17 31	conectores dañados, wifi falloso/ materiales 2 conectores, 1 wifi/ no tiene regulador de voltaje/ tes ó baj 3,8 y sub 3,8	no procedente

**Gráfica 28.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls. Cliente CAMPOVERDE BALCAZAR MARFA ROSA de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 26, 27 y 28, se observa que la orden de trabajo número 2-5975, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO"**  
**Orden de trabajo número 3-11576**



ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET HUALAMBICO REVISIÓN GENERAL

NUMERO 3-11576  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEDULA 1712313029  
 CLIENTE DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO  
 TELEFONOS: 884131241/2386635 Clase: Móvil  
 CIUDAD DE INSTALACION CAYAMBE  
 DIRECCION DE INSTALACION URB "NATIVIDAD"  
 SECTOR CAYAMBE - CARRERA  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 4.5  
 NIVEL DE COMPARTICION 6-1  
 DIRECCION IP 192.168.100.231  
 USUARIO PPOE 1712313029\_0\_196  
 CLAVE PPOE E269REDF1  
 CLAVE DISPOSITIVO 372E8F304  
 RECEPTOR DE SERIAL AOC64MS  
 ANTENA ACOPLADA WRC\_CNV\_7484  
 FECHA DE REPORTE 25/05/2016  
 FECHA DE REALIZACION 28/05/2016  
 RESPONSABLE JOSE FRANCISCO VIZCAINO HIDALGO

DIAGNOSTICO TECNICO  
 mizc@sa 11:30:23

DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES

PARALELO RESPON IP:

INCORRECTAMENTE SOLUCIONADO  SI  NO

CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO  SI  NO

CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA  SI  NO

REALIZADO

APROBADO

CLIENTE

**Gráfica 29.- Orden de Trabajo No. 3-11576. Cliente DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

proy | mes | fecha | cliente | num | con | modo | problema | hora | demora | solucion | procedente |  
 PICHINCHA | MAYO | 24/05/2016 16:28 | DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO | 84131241 | NO CONHUTADA | TELEFONICO | no navega, lento o se corta | 25/05/2016 11:31:00/08/0000 00:00:10 | Se emitirá una orden de trabajo. | t



**Gráfica 30.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls".  
Cliente DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Mayo 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedencia a
172	DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO	servicio lento miercoles 11 30 23	TARJETA DE RED CON IP	no procedente

**Gráfica 31.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls. Cliente DIAZ NAGUAÑA PEDRO PABLO de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 29, 30 y 31, se observa que la orden de trabajo número 3-11576, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

De las 111 órdenes de trabajo revisadas en el mes de JUNIO de 2016, se tiene las siguientes observaciones:

- **"COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL"**  
**Orden de trabajo número 3-11946**

**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISION GENERAL**

NUMERO: 3-11946  
 ESTADO DEL SERVICIO: Activo  
 CEDULA: 172026264  
 CLIENTE: COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL  
 TELEFONOS: 9802620265004343 Claro Movistar  
 CIUDAD DE INSTALACION: PEDRO MONCAYO  
 DIRECCION DE INSTALACION: LA ESPERANZA casa de campo resada de 1 piso pasadero el estado nuevo  
 SECTOR: PEDRO MONCAYO - TABACUNDO  
 PLAN ACTUAL: RESIDENCIAL 4 5  
 NIVEL DE COMPARTICION: 0-1  
 DIRECCION IP: 192.168.1.17.201  
 USUARIO PPPOE: 172026264\_0\_2737  
 CLAVE PPPOE: DFFB245AT  
 CLAVE DISPOSITIVO: E186D8A640  
 RECEPTOR DE SEÑAL: ORILLAS GRANDES CON ERRAJE  
 ANTENA ADOPTADA: WPC\_DRV1\_0-908  
 FECHA DE REPORTE: 23/06/2016  
 FECHA DE REALIZACION: 23/06/2016  
 RESPONSABLE: JOSE FRANCISCO VIZCAYO HIDALGO

**DIAGNOSTICO TECNICO**  
 ESTACION: 172026264  
 SERVICIO: INTERNET INALAMBRICO  
 ORDEN DE TRABAJO: 3-11946  
 FECHA: 23/06/2016

**RECEPCION DE MATERIALES UTILIZADOS**

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**  
 RECOMENDADO POR FUERZA:  SI  NO  
 INCONVENIENTE SOLUCIONADO:  SI  NO  
 CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO:  SI  NO  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA:  SI  NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CUENTE \_\_\_\_\_

**Gráfica 32.- Orden de Trabajo No. 3-11946. Cliente COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	conn	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
PICHINCHA	JUNIO	22/06/2016 9:32	COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL	982856202	NO CONMUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	22/06/2016 9:33	00/00/0000 00:01:26	ticket duplicado	

**Gráfica 33.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Junio 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedente a
182	COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL	no navega, lento o se corta a partir de de las 2pm 0939015243 miercoles 9 32 18	FOCO PERDIDO	no procedente

**Gráfica 34.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls". Cliente COLLAGUAZO TITUAÑA JHONNATAN ANIBAL de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 32, 33 y 34, se observa que la orden de trabajo número 3-11946, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL"**  
**Orden de trabajo número 3-11679**



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL**

NUMERO 3-11679  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEBULA 1713854982  
 CLIENTE IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL  
 TELEFONOS: 0982373687 Cel:0993354101 Moviel  
 CIUDAD DE INSTALACION CAYAMBES  
 DIRECCION DE INSTALACION AV. MARIANA DE JESUS DASE CAYAMBES FRENTE A LA CAPILLA  
 SECTOR CAYAMBES - CANTON CAYAMBES  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 4 S  
 NIVEL DE CONEXION 5 1  
 DIRECCION IP 192.168.1.17.27  
 USUARIO PROE 1713854982\_3\_3208  
 CLAVE PROE 5160264223  
 CLAVE DISPOSITIVO 8530029E2  
 RECEPTOR DE SERIAL ORILLAS GRANDES CON 8 PRAJE  
 ANTENA ADOPLADA VRECOLIA  
 FECHA DE REPORTE 03/05/2016  
 FECHA DE REALIZACION 04/05/2016  
 RESPONSABLE HERNAN DARIO RAMIREZ QUINTERO

**DIAGNOSTICO TECNICO**  
 DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**  
 REVISACION DE EQUIPOS Y CAMBIO DE ANTENA  
 REVISAR EL CABLE DTP  
 REVISAR LA DIRECCION

INCONVENIENTE  SI  NO  
 SOLUCIONADO  SI  NO

CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO  SI  NO

CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA  SI  NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CLIENTE \_\_\_\_\_

**Gráfica 35.- Orden de Trabajo No. 3-11679. Cliente IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	conn	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
PICHINCHA	JUNIO	03/06/2016 8:26	IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL	980573667	NO CONRUTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	03/06/2016 8:27:00/04/03/2016 00:00:00		Se emitirá una orden de trabajo.	

**Gráfica 36.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Junio 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedente a
201	IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL	no navega, lento o se corta 09993364101 viernes 8 26 9	REUBICACION DE EQUIPOS Y CAMBIO DE AP 15 MTS DE CABLE UTP RJ GRAPAS SILICONA	no procedente

**Gráfica 37.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls". Cliente IMBAQUINGO CACHIPUENDO GRACIELA MARIBEL de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 35, 36 y 37, se observa que la orden de trabajo número 3-11679, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON"**  
**Orden de trabajo número 3-12011**



**ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISIÓN GENERAL**

NUMERO 3-12011  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEDULA 1112407640  
 CLIENTE ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON  
 TELEFONOS 09993364101/09993364101 Client Novador  
 CIUDAD DE INSTALACION CAYAMBE  
 DIRECCION DE INSTALACION SANTALARIAMTA DE PARRALTA  
 SECTOR CAYAMBE RESORTE  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL # 0  
 NIVEL DE COMPARTICION 5-1  
 DIRECCION IP 192.168.102.115  
 USUARIO PPOE 1112407640\_1\_002  
 CLAVE PPOE 489208284  
 CLAVE DISPOSITIVO 777842802F  
 RECEPTOR DE SEÑAL NanoBridge M5  
 ANTENA ACOPLADA wrc-01-prg-01m  
 FECHA DE REPORTE 20/09/2016  
 FECHA DE REALIZACION 01/07/2016  
 RESPONSABLE LUIS GERARDO ALBAJURA ALANANGON

DIAGNOSTICO TECNICO  
 20/09/2016 17:47:23  
 DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

**OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES**

PROBLEMA SOLUCIONADO SI  
 SINCERAMENTE SOLUCIONADO NO  
 CONFORME CON EL TRABAJO REALIZADO SI  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CLIENTE \_\_\_\_\_

*[Handwritten signature]*



**Gráfica 38.- Orden de Trabajo No. 3-12011. Cliente ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON de "SAITEL".**

**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	conin	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente
PICHINCHA	JUNIO	30/06/2016 17:47	ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON	969220673	NO CONSULTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	30/06/2016 17:48	06/06/0020 00:00:19	Se emitirá una orden de trabajo.	

**Gráfica 39.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls". Cliente ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON de "SAITEL".**

**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Junio 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedente a
148	ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON	no ingresa al equipo jueves 17 47 28	foco quemado	SAITEL
				no procedente

**Gráfica 40.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls". Cliente ANDRANGO USHIÑA SEGUNDO RAMON de "SAITEL".**

De acuerdo a las Gráficas 38, 39 y 40, se observa que la orden de trabajo número 3-12011, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

- **"TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID"**  
**Orden de trabajo número 3-11817**



ORDEN DE TRABAJO DE INTERNET INALAMBRICO REVISION GENERAL

NUMERO 3-11817  
 ESTADO DEL SERVICIO Activo  
 CEDULA 172002281  
 CLIENTE TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID  
 TELEFONOS: 099997110099119217 Calle 636115943 Mopac  
 CIUDAD DE INSTALACION CAYAMBE  
 DIRECCION DE INSTALACION JUAN MONTALVO CALLE PATRICIO ROMERO MAAL REFUJO  
 SECTOR CAYAMBE - JUAN MONTALVO  
 PLAN ACTUAL RESIDENCIAL 4 B  
 NIVEL DE COMPARTICION 5 1  
 DIRECCION IP 192.168.105.28  
 USUARIO PPOE 172002281\_3\_1349  
 CLAVE PPOE 887A10223  
 CLAVE DISPOSITIVO 7795A1234D  
 RECEPTOR DE SEÑAL GRILLAS GRANDES CON BARRAJE  
 ANTENA ACOPLADA -WRC-CHV2-CONVALENCIA  
 FECHA DE REPORTE 09/06/2016  
 FECHA DE REALIZACION 15/06/2016  
 RESPONSABLE BRYAN LAMHAN PAREDES TRUJILLO

DIAGNOSTICO TECNICO  
 DESCRIPCION DE MATERIALES UTILIZADOS

OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES  
 CONFORME CON LA ATENCION RECIBIDA  SI  NO

REALIZADO \_\_\_\_\_ APROBADO \_\_\_\_\_ CLIENTE \_\_\_\_\_

**Gráfica 41.- Orden de Trabajo No. 3-11817. Cliente TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID de "SAITEL".**  
**Archivo: "reclamos generales.xls"**

prov	mes	fecha	cliente	num	conn	modo	problema	hora	demora	solucion	procedente	
PICHINCHA	JUNIO	09/06/2016	11:17	TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID	969997110	NO CONSULTADA	TELEFONICO	no navega, lento o se corta	09/06/2016 11:18	00:00/00:00	00:00:07	Se emitirá una orden de trabajo

**Gráfica 42.- Reclamo general tomada de archivo "reclamos generales.xls".**  
**Cliente TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID de "SAITEL".**  
**Archivo: "SVA-INT-QoS-47Junio 2016Diagnostico.xls"**

Nro.	Cliente	Reporte	Recomendación	Procedente a SAITEL
164	TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID	no navega, lento o se corta 0999115943 jueves 11 17 37 viernes 8 41 14	equipo perdido	no procedente

**Gráfica 43.- Archivo "SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls".** Cliente TUQUERRES CHICAIZA EDISON DAVID de "SAITEL".

De acuerdo a las Gráficas 41, 42 y 43, se observa que la orden de trabajo número 3-11817, no describe una solución técnica definitiva al problema y tampoco presenta una conformidad del cliente por lo que no es aceptable técnicamente que se lo clasifique como "no procedente", no existe constancia de que se le notificó al cliente la razón del por qué navegaba lento en internet ni se describe una solución técnica de forma clara.

Luego del análisis antes descrito se puede concluir que las copias de las órdenes de trabajo presentadas por SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL" en general no muestran una solución técnica definitiva al problema reportado por el usuario, no existe una constancia de notificación o firma del cliente de que se encuentra conforme con la solución en caso de haberla, tampoco existe una firma de responsabilidad del técnico por parte de "SAITEL", por lo tanto, la clasificación de un reclamo como "procedente" o "no procedente" es considerada por "SAITEL" de forma arbitraria sin que se especifique el criterio técnico que la justifique.

Cabe señalar que la información entregada por "SAITEL", en particular los archivos fuente "reclamos generales.xls" entregado luego de la inspección del 09 de agosto de 2016, el archivo "SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls" entregado en el CD mediante ingreso con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre de 2017 y las copias de las órdenes de trabajo de los meses de abril, mayo y junio de 2016, no son coincidentes.

### 3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES

En el ámbito técnico, en relación a las atenuantes establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se consideran las siguientes:

- a) 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."

El prestador del SAI, SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", en su Documento No. ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E de 20 de octubre de 2017, de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017, no admite la infracción.

- b) Atenuante 3, "Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción."

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) 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.", al respecto, de acuerdo a los análisis realizados en los números 3.1 y 3.2 del presente informe técnico, se determina que SAITEL, no ha subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.

- c) *Atenuante 4, "Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción."*

*Considerando lo indicado en el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción.(...)", debido a que en el presente caso, por el incumplimiento en el valor objetivo del índice 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente" no existió daño técnico causado con ocasión de la comisión de la infracción, no se podría considerar la reparación integral como un atenuante.*

### **3.4. ANÁLISIS DE AGRAVANTES**

*De acuerdo a lo establecido en el Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se considera en el ámbito técnico lo siguiente:*

- a) *Agravante 1, "La obstaculización de las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento sancionatorio de la infracción sancionatoria."*

*Al respecto, SAITEL no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, por lo que técnicamente no se considera esta agravante.*

- b) *Agravante 2, "La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción."*

*Al respecto, no se considera que SAITEL haya obtenido beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción.*

### **4. CONCLUSIÓN.-**

*Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que el prestador de SAI SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", **NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE** el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017, es decir, no cumple con el parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", para los meses de abril, mayo y junio de 2016.*

### **5. RECOMENDACIONES.-**

*De acuerdo con lo indicado en el numeral 3.3 del presente informe, no se podrían tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por lo que se recomienda que esto se considere en el análisis jurídico.*

Conforme el análisis realizado en el numeral 3.4 de este informe, en relación a los agravantes 1 y 2 se determina que SAITEL, no ha incurrido en dichas circunstancias agravantes del Artículo 131 de la citada ley, por lo que se recomienda que esto se considere en el análisis jurídico.

**SEGUNDO: ANÁLISIS JURÍDICO DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS APORTADAS DENTRO DEL PROCEDIMIENTO:**

El área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, a través de Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-R-2018-002, de 07 de enero de 2018, realiza en lo principal, el siguiente análisis:

"(...)

**a. REQUISITOS DEL ACTO DE APERTURA:**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones determina cuáles son los requisitos que debe contener el acto de apertura y manifiesta:

**Art. 126.- Apertura.**

*Cuando se presuma la comisión de cualquiera de las infracciones establecidas en esta Ley, el Organismo Desconcentrado de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones emitirá el acto de apertura del procedimiento sancionador. Dicho acto deberá indicar (i) los hechos que presuntamente constituyen la infracción, (ii) la tipificación de las infracciones de las que se trate y las disposiciones presuntamente vulneradas, (iii) las posibles sanciones que procederían en caso de comprobarse su existencia, así como (iv) el plazo para formular los descargos.*

*En este acto de apertura, se deberá adjuntar el informe técnico-jurídico que sustente el mismo.*

Además de lo anotado anteriormente, todo procedimiento debe observar las garantías del debido proceso consagradas en la Constitución de la República para que tenga plena validez.

**b. COMPARECENCIA DEL PRESUNTO INFRACTOR**

La comparecencia al procedimiento por parte del señor Freddy Marlon Rosero, en calidad de Gerente General de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", se encuentra debidamente legitimada.

Lo fundamental de la comparecencia del Ing. Freddy Marlon Rosero, en calidad de Gerente General de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", permisionario de un servicio de acceso a internet, tiene algunos elementos a ser tomados en cuenta y que deben ser contrastados tanto con el Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0020, así como con la normativa que debe ser considerada en los fundamentos de derecho, estos elementos a ser tomados en cuenta son:



- Que ha cumplido con todos los parámetros de calidad por cuanto en el parámetro 4.7 ha superado los valores máximos establecidos. (porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente).
- Que los reclamos se registran como procedentes e improcedentes y solo se deben tomar los procedentes para determinar el parámetro de calidad 7y6 adjunta una fórmula de cálculo.
- No se ha observado las garantías del debido proceso lo que constituye una violación de los derechos de las personas.
  
- Que ha cumplido con todos los parámetros de calidad por cuanto en el parámetro 4.7 ha superado los valores máximos establecidos. (porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente).

**c. ANÁLISIS DE LOS DESCARGOS, ALEGATOS Y PRUEBAS:**

Este asunto es eminentemente técnico y para hacer un análisis objetivo del mismo tenemos que remitirnos al Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-2017-0014, de 29 de diciembre del 2017, en el que sobre este aspecto manifiesta:

*“En relación a estos argumentos, se ha revisado el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, relacionado con la inspección de verificación realizada el 9 de agosto de 2016, en el que no consta ningún texto que indique que SAITEL “si bien cuenta con un sistema para la constatación de incidencias, no están bien clasificadas (...)”, al respecto, en el número 3.1 del citado Informe de Control Técnico se indica que “De acuerdo a lo indicado por el Sr. Geovanny Romero, técnico de Desarrollo de Sistemas de SAITEL el prestador dispone de una herramienta CRM desarrollado por la empresa denominada “Factura PyMES” la misma que permite generación y seguimiento de incidencias técnicas, además pueden generar automáticamente los reportes que se cargan en el sistema SIETEL. (...)”; así mismo, en relación al cálculo de los índices de calidad, en el número 3.2 se indica que “Para todos los casos, se obtuvo por parte del personal del prestador de SAI, la información fuente para validarla y contrastarla con el reporte constante en el sistema SIETEL. (...)”, es decir, los cálculos realizados en el Informe de Control Técnico mencionado, son resultado de la información fuente proporcionada por SAITEL en la inspección realizada el 9 de agosto de 2016 y contrastada con la información que dicho prestador ingresó al SIETEL en el “FORMATO SVA-INT-QoS-4.7”, en el que antes de completarlo debió realizar un análisis de los casos y luego clasificar el reclamo como “procedente” y “no procedente”.*

*De lo anterior queda claro que la información que sirvió de base para la realización del Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, provenía de los reportes que la misma empresa SAITEL subía al sistema que administra la ARCOTEL que es el SIETEL, por lo tanto no hubo arbitrariedad ni información errónea o falsa en el análisis realizado.*

- Que los reclamos se registran como procedentes e improcedentes y solo se deben tomar los procedentes para determinar el parámetro de calidad 7y6 adjunta una fórmula de cálculo.

Sobre este aspecto también hay que remitirse al Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, el mismo que realiza un estudio del CD que presenta el prestador del servicio y hace un análisis de los tres formatos EXCEL dentro de la carpeta denominada diagnóstico que es donde se muestra la calificación de los incidentes como procedentes o no procedentes; luego de realizar un análisis por cliente en muestras a las que se considera extractos, se determina que la información no concuerda con la presentada en el CD por parte de la operadora en FORMATO SVA-INT-QoS-4.7, la que se ha subido al sistema SIETEL en los meses de abril, mayo y junio del 2016 y luego de las gráficas publicadas, determina:

Adicionalmente, en el archivo "reclamos generales.xls" entregado por la operadora en la inspección realizada el 9 de agosto de 2016, como información fuente que sirve de base para el cálculo de los índices de calidad, el que se encuentra anexo al Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2016-0081, no consta la información detallada en los archivos SVA-INT-QoS-47Abril\_2016Diagnostico.xls, SVA-INT-QoS-47Mayo\_2016Diagnostico.xls y SVA-INT-QoS-47Junio\_2016Diagnostico.xls, enviados en el CD anexo, por lo que dicha clasificación no es una información que mantenga el prestador dentro de su sistema.

Los criterios de clasificación de los reportes como "procedente" y "no procedente" realizados por el prestador en los archivos constantes en el CD anexo al escrito de contestación del Acto de Apertura, no se detallan en el escrito de contestación ni en los archivos citados, por lo que no es posible evaluarlos.

Esta clasificación de procedentes o no procedentes no es una información que el prestador del servicio los pueda demostrar, por lo que se determina que no es posible evaluarlos; al respecto, el Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, que hace el análisis de la contestación por parte de SAITEL al Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador, mantiene el criterio que en los reclamos calificados como "procedentes" o "no procedentes" resulta ser arbitraria por parte de "SAITEL", además de que el Informe presentado no existe firma de responsabilidad por parte de un técnico ni de conformidad por parte del cliente, lo que se demuestra en el gráfica 7y siguientes del Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, en donde esta un extracto de las ordenes de trabajo de la empresa SAITEL.

Consta también en el Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, las gráficas en las que las ordenes de trabajo de los diferentes clientes, no describen una solución técnica definitiva al problema y tampoco se presenta una conformidad con el cliente, por lo tanto no es aceptable de que se califique a las órdenes como no procedentes

Sobre la fórmula de cálculo presentada por parte del prestador para obtener el índice de cumplimiento del parámetro 4.7, la empresa presenta nuevos números en los que supuestamente superaría el valor objetivo en el indicador 4.7 en el mes de junio, para el que se obtiene el valor de 2.07%; sin embargo, por lo anterior, no se puede tomar



en cuenta este cálculo, porque resulta de una calificación arbitraria, sin respaldo técnico.

- No se ha observado las garantías del debido proceso lo que constituye una violación de los derechos de las personas.

Este último aspecto se refiere a alegaciones de tipo estrictamente jurídico que más hacen referencia a aspectos de forma o formales del procedimiento, pero no se remiten a considerar los índices de calidad, sino más bien tienden a buscar la nulidad o desvirtuar el procedimiento por no observar las garantías básicas del debido proceso determinadas en la Constitución de la República, por lo tanto manifiesta SAITEL que la omisión de estas garantías constituye una violación de los derechos de las personas.

Dentro de estos principios que mantiene la empresa SAITEL, esta "la Evidencia, la misma que atiende a las constancias que pueden exhibirse para acreditar una información."; sobre este aspecto se puede manifestar, que la evidencia es una muestra que se verifica en un proceso de investigación, por lo tanto no constituye una mera exhibición de documentos o pruebas por una parte, sin que se constate técnicamente.

Por estas consideraciones no se acepta lo alegado por parte de la empresa SAITEL.

Este asunto de las garantías del debido proceso, requiere de un análisis especial cuando se trata de concesionarios o permisionarios de un servicio público, por lo que es necesario retomar lo que manifiesta la Constitución de la República en sus artículos 313 y 314, que consideran a las telecomunicaciones en primer lugar como un sector estratégico y luego también le dan la categoría de servicio público lo que nos lleva a considerar:

- El Estado es responsable de la provisión de los servicios públicos entre los que se incluye a las telecomunicaciones.
- El Estado puede delegar de manera excepcional el ejercicio de las actividades de telecomunicaciones ya sea a la iniciativa privada y a la economía popular y solidaria.

En el presente caso, se ha delegado a la iniciativa privada que constituye la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", la provisión de un servicio público, por lo tanto se debe considerar que tiene una delegación del Estado para brindar el servicio.

La pregunta es a quienes se tiene que brindar el servicio?

Se podría pensar que si el servicio se debe prestar al Estado como tal, no habría problema, pues la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", es contratista con el Estado para prestar un servicio directo; sin embargo, la empresa es delegataria del Estado para prestar el servicio a los clientes, abonados o usuarios, lo que quiere decir que existe un tercer sujeto que es el objetivo u objeto final y último del servicio público y por lo tanto la responsabilidad de la prestación del servicio recae sobre el delegado, ya que el Estado se ha reservado para sí, las facultades de regulación y control.

Por todo esto y por lo que determina el Título II, Capítulo II de la Constitución de la República, que habla de las políticas públicas, servicios públicos y participación ciudadana y establece que su regulación se debe guiar en base a los siguientes principios:

- Principio de solidaridad
- Prevalencia del interés general sobre el interés particular

Por esto es que se debe considerar que los derechos que se debe proteger son de los clientes, abonados y usuarios que constituyen el interés general.

Todo esto tiene su consonancia o relación con lo que determina la Ley Orgánica de Telecomunicaciones fundamentalmente:

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

Los abonados, clientes o usuarios del servicio de telecomunicaciones tendrán derecho:

17. A que se proporcione adecuada y oportuna protección por parte de los órganos competentes, contra los incumplimientos legales, contractuales o reglamentarios cometidos por los prestadores de servicios de telecomunicaciones o por cualquier otra persona que vulnere los derechos establecidos en esta Ley y la normativa que resulte aplicable.

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.

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

4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente.

Se han anotado estas consideraciones por cuanto se considera necesario estar claros sobre los derechos de los usuarios y la protección de los mismos por parte de ARCOTEL, así como el respeto por parte de los permisionarios o concesionarios de un servicio público de estos derechos, por lo tanto los índices de calidad en el servicio público tienen la finalidad de proteger los derechos del usuario y obligan al prestador, por ello es que se considera que el índice 4.7 debe ser cumplido de manera obligatoria.

**a. PRONUNCIAMIENTO EXPRESO RESPECTO DE LA EXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN Y LA RESPONSABILIDAD DEL PRESUNTO INFRACTOR:**

Considerando los conceptos fijados, fundamentalmente lo relacionado con la delegación y los derechos de los clientes, abonados o usuarios de los servicios de telecomunicaciones, la contestación dada por la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL" y el análisis que se ha realizado de la misma, además de todas las constancias existentes en el procedimiento, para emitir la resolución que corresponda se debe considerar:



La motivación contiene tres elementos básicos o mínimos que se lo resumen en lo siguiente:

- Antecedentes de hecho
- Relación con el derecho
- Consecuencias jurídicas

#### ANTECEDENTES DE HECHO

Estos están determinados fundamentalmente en el Informe de Control Técnico IN-CZO2-C-2016-0081, la que a su vez constituía la verificación de una resolución ARCOTEL-2016-CZ2-036; es decir, se controlaba incluso una posible reincidencia en una conducta en cuanto se refiere a los índices de calidad que debe el prestador del servicio, delegatario del Estado, prestar a sus abonados, clientes o usuarios del servicio de acceso a internet.

Estos antecedentes de hecho fueron debidamente notificados a la empresa prestadora del servicio y se le ha dado el derecho a la defensa y se ha considerado todos sus alegatos, como se ha manifestado anteriormente.

#### RELACIÓN CON EL DERECHO.

La conducta de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL" tiene una relación con el derecho en cuanto que su conducta puede ser constitutiva de una infracción determinada en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por lo tanto podría ser sujeto de una infracción; todo esto, de acuerdo a las siguientes disposiciones:

**"Artículo 22.- Derechos de los abonados, clientes y usuarios.- Los abonados, clientes o usuarios de los servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:**

**(...) 14. A exigir de los prestadores de los servicios el cumplimiento de los parámetros de calidad aplicables (...)**

**Art. 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, planes técnicos, normas técnicas, y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rectos de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información así como lo dispuesto en los títulos habilitantes (...)**

**(...) 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente (...)**

#### PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

En el título XIII sobre el régimen sancionatorio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se establecen diferentes sanciones en cuanto a su gravedad y en el caso presente se considera como tipificada la siguiente disposición:

### **Infracción**

#### **“Artículo 117.- Infracciones de Primera Clase.- (...)**

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

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

### **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: (...)**

**2. Infracciones de primera clase.-**La multa será de 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 correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.

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

(...)

b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos Salarios Básicos Unificados del trabajador 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.”

### **CONSECUENCIAS JURÍDICAS**

Los dos primeros elementos, esto es los antecedentes del hecho y relación con el derecho ya han sido analizados en los ordinales precedentes, por lo tanto y para determinar y asumir un juicio de valor y emitir una resolución, se debe analizar la



conducta de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", empresa permissionaria para la prestación de un servicio de acceso a internet, por lo que es necesario analizar dos aspectos fundamentales.

- La existencia de la infracción.
- La responsabilidad de la empresa operadora en haber ejercido esa conducta contraria a la ley.

En primer lugar la existencia de la conducta se pudo verificar tanto de lo manifestado en el Informe Técnico, IT-CZO2-C-2016-0081, que sirvió de argumento fundamental del Acto de Apertura de este procedimiento, así como en la conclusión del Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, que tiene que ver con el análisis de la contestación presentada que manifiesta:

#### 4. CONCLUSIÓN.-

**Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que el prestador de SAI SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL", NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018 de 03 de octubre de 2017, es decir, no cumple con el parámetro 4.7 "Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", para los meses de abril, mayo y junio de 2016.**

La existencia de la infracción mantiene el área Técnica que no ha sido desvirtuado en lo referente al parámetro 4.7 de los índices de calidad y la contestación del prestador del servicio se ha basado en informaciones o archivos distintos a los entregados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y que constan en el sistema SIETEL, por lo tanto la existencia de la infracción se encuentra debidamente probada y la responsabilidad de la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** se deduce de todo el análisis realizado por el área técnica y jurídica a lo largo de la presente resolución por lo tanto se puede determinar el cometimiento de la infracción determinada el **Artículo 117, letra b numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que manifiesta**

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

#### **ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES PARA LA DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:**

Una vez determinada la infracción corresponde imponer la sanción que corresponda y para hacerlo se tiene que analizar lo relativo a los atenuantes y agravantes, determinadas la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que señala:

**"Artículo 130.- Atenuantes.**

**Para los fines de graduación de las sanciones a ser impuestas o su subsanación se considerarán las siguientes circunstancias atenuantes:**

- 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.**
- 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 las Telecomunicaciones.**
- 3. Haber subsanado íntegramente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.**
- 4. Haber reparado íntegramente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.**

**En caso de concurrencia, debidamente comprobada de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica a infracciones de tercera y cuarta clase."**

Con relación a la circunstancia **atenuante 1**, el área jurídica de esta Coordinación Zonal 2 ha procedido a la revisión del Sistema de Infracciones y Sanciones institucional y de los archivos de esta Agencia, se desprende que la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.

En cuanto a la **atenuante 2**, esta tiene dos aspectos:

- ✓ Haber admitido la infracción.
- ✓ Presentar un plan de subsanación que debe ser autorizado por ARCOTEL

En primer lugar se debe establecer que en la contestación que realiza la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** en documento ingresado en la ARCOTEL con número de trámite ARCOTEL-DEDA-2017-016061-E, de 20 de octubre del 2017, no reconoce la infracción y más bien trata de justificarlo con información improcedente sin respetar los derechos de los abonados, clientes o usuarios del servicio, por lo tanto no podría aplicarse esta circunstancia atenuante.

Respecto a la **atenuante 3**, la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, no ha presentado ninguna evidencia que demuestre haber subsanado íntegramente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción, además de que esta circunstancia tiene relación con la anterior y por lo mismo tampoco puede aceptarse a trámite.



En relación a la circunstancia **atenuante 4**, la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** no ha demostrado a través de cualquier medio físico o digital haber voluntariamente reparado el daño causado, a pesar de que el área Técnica manifiesta la no existencia de un daño técnico; sin embargo, manifiesta que por esta causa no se podría aplicar esta circunstancia.

Es decir, a favor de la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** obra en el presente procedimiento administrativo sancionador, **UNA CIRCUNSTANCIA ATENUANTE** a su favor, para considerar en la graduación de la sanción que corresponda.

#### **"Artículo 131.- Agravantes.-"**

Dentro de la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, se debe proceder a analizar las circunstancias agravantes y la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** no tiene circunstancias agravantes como lo determina el Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0014, de 29 de diciembre del 2017, en el que dentro de las recomendaciones hace un resumen del análisis de las circunstancias agravantes y atenuantes y manifiesta:

#### **5. RECOMENDACIONES.-**

**De acuerdo con lo indicado en el numeral 3.3 del presente informe, no se podrían tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones por lo que se recomienda que esto se considere en el análisis jurídico.**

**Conforme el análisis realizado en el numeral 3.4 de este informe, en relación a los agravantes 1 y 2 se determina que SAITEL, no ha incurrido en dichas circunstancias agravantes del Artículo 131 de la citada ley, por lo que se recomienda que esto se considere en el análisis jurídico.**

Por todo lo anotado a la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, se le debe aplicar una circunstancia atenuante y ninguna agravante.

#### **DETERMINACIÓN DE LA SANCIÓN:**

Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, esta se regula sobre la base de la existencia de los atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones desarrollados anteriormente.

Considerando lo indicado en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en vista de que no ha sido posible determinar el monto de referencia por cuanto la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"** no tiene registro de información económica presentada en la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos habilitantes, conforme Memorando Nro. ARCOTELCTHB-2017-1364-M, de 15 de diciembre del 2017 suscrito por el señor Coordinador Técnico de Títulos Habilitantes por lo tanto el cálculo de la sanción se lo realiza de conformidad con la letra a) del artículo 122 de la Ley, esto es en base a los salarios Básicos Unificados del trabajador en general, y por ser un servicios de telecomunicaciones cuyo título tiene la modalidad de registro se



aplica la multa del 5% referida en el inciso final del artículo en referencia por lo que se determina la cantidad de **SETECIENTOS VEINTE Y TRES DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS** (US 723,75).

**b. RECOMENDACIÓN:**

*Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0015, emitido el 06 de junio de 2017, se recomienda a la Autoridad Administrativa emitir la resolución imponiendo la sanción económica arriba enunciada.*

(...)"

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

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACOGER** el Informe Técnico No. **IT-CZO2-AA-2017-0014**, de 29 de diciembre de 2017 e Informe Jurídico **ARCOTEL-JCZO2-R-2018-003**, de 08 de enero de 2018, emitidos por las áreas técnica y jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

**Artículo 2.- DECLARAR** que la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, que presta un servicio de acceso a internet, con RUC 1091728857001, es responsable de la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2017-0018, por cuanto dentro del procedimiento administrativo no se ha desvirtuado técnica y jurídicamente, configurándose la comisión de la infracción establecida en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: "**Artículo 117.-Infracciones de Primera Clase.-** (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley, las siguientes: (...) "**16.- Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones prevista 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.**"

**Artículo 3.- IMPONER** a la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, que presta un servicio de acceso a internet, con RUC 1091728857001, la sanción económica prevista en el Artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, que establece una multa de hasta cien salarios básicos unificados del trabajador en general, considerando que en el presente caso existe UNA de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y la no existencia de las agravantes que indica el artículo 131 ibídem, lo que da un valor de **SETECIENTOS VEINTE Y TRES DÓLARES CON SETENTA Y CINCO CENTAVOS** (US 723,75) cuyo pago deberá ser gestionado por la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida Amazonas N40-71 y Gaspar de Villarroel, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 30 días, contados a partir del día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución, caso contrario, se iniciará el cobro mediante la vía coactiva. Si por cualquier motivo no

procede a realizar dicho pago dentro del plazo señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento del mismo.

**Artículo 4.- DISPONER** que la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, que presta un servicio de acceso a internet, con RUC 1091728857001, opere de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sus Reglamentos y el título habilitante, en especial observe los principios del servicio determinados en la Constitución de la República y la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, fundamentalmente lo relacionado a los derechos de los abonados, clientes o usuarios del servicio, 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.

**Artículo 5.- INFORMAR** al administrado que tiene derecho a recurrir de esta Resolución, conforme lo dispone el artículo 134 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones interponer el Recurso de Apelación de la presente Resolución, ante el Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones dentro de quince (15) días hábiles contados desde el día hábil siguiente a la fecha de notificación de la presente Resolución. La interposición del Recurso de Apelación, no suspende la ejecución del acto impugnado, en observancia de lo establecido en el segundo inciso del artículo 134 la Ley citada.

**Artículo 6.- NOTIFICAR** a la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, que presta un servicio de acceso a internet, con RUC 1091728857001, en la calle José Joaquín de Olmedo 4-63 y Juan Grijalva, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 09 de enero del 2018



Ing. Raul Avilès Rodríguez  
**COORDINADOR ZONAL 2**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)**



