

**RESOLUCION No. ARCOTEL-2016-CZ2-036**

**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL No. 2 DE  
LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL**

**ING. MIGUEL ÁNGEL JÁTIVA ESPINOSA  
COORDINADOR ZONAL No. 2**

**CONSIDERANDO:**

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

**1.1. TITULO HABILITANTE**

Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado a través de la red Internet, a favor de la empresa Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL, emitido por la Ex Secretaría Nacional de Telecomunicaciones el 04 de enero de 2011.

**1.2. FUNDAMENTO DE HECHO**

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2015-0749-M, de 21 de octubre de 2015, el Ingeniero Christian Mauricio Criollo Román, Servidor Público 7 de la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, emite el Informe Técnico Nro. IT-CZ2-C-2015-1302, elaborado luego de la verificación realizada el día 24 de julio de 2015, a las instalaciones de la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL, ubicadas en la calle Olmedo 4-63 y Juan Grijalva, de la ciudad de Ibarra, en la provincia de Imbabura.

De la inspección realizada, se desprende que: ***"...El permisionario no alcanza el valor establecido para el índice de calidad "4.2. Porcentaje de reclamos generales procedentes", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015; esto es que el porcentaje de reclamos generales procedentes sea menor o igual al 2%.- El permisionario no alcanza el valor establecido para el índice de calidad "4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015, esto es que el Tiempo promedio de reparación de averías efectivas sea menor o igual a 24 horas.- El permisionario no alcanza el valor establecido para el índice de calidad "4.7. Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015, esto es que el porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado sea menor o igual al 2% (considerando como reclamos procedentes aquellos cuyos respaldos de la prueba indiquen una velocidad suministrada menor al 98% de la efectiva mínima)"***.

**1.3. ACTO DE APERTURA**

Con fecha 31 de diciembre de 2015, se emitió el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0058, acto con

el que se le notificó a SAITEL S.A., el 05 de enero de 2016, de conformidad como lo establece el Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0023-M, de 08 de enero de 2016, suscrito por el Ingeniero Gonzalo Patricio Granda Sotomayor.

## 2. CONSIDERACIONES Y FUNDAMENTOS JURÍDICOS:

### 2.1. AUTORIDAD Y COMPETENCIA

#### CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA

*"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."*

*"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

*El artículo 116, incisos primero y segundo, establecen: "**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."*

*El artículo 125, de la norma *Ibidem*, señala que la potestad sancionadora le corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, la*

cual podrá iniciar de oficio o por denuncia, y deberá **“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”**, garantizando el debido proceso y el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador.

El artículo 142, dispone: **“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.”.

El artículo 144, determina: **“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.”.

#### **Disposiciones Finales de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

**“Primera.-** Se suprime la Superintendencia de Telecomunicaciones, el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) y la Secretaria Nacional de Telecomunicaciones. Las partidas presupuestarias, los bienes muebles e inmueble, activos y pasivos, así como los derechos y obligaciones derivados de contrato, convenios e instrumentos nacionales e internacionales correspondientes a dichas entidades, pasan a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**Cuarta.-** La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercerá las funciones de regulación, control y administración atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, Superintendencia de Telecomunicaciones y Secretaria Nacional de Telecomunicaciones en la Ley de Comercio Electrónico, Firmas Electrónicas y Mensajes de Datos, su Reglamento General y demás normativa.”

#### **Disposiciones transitorias de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones**

**“Sexta.-** El directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con el propósito de mantener la continuidad de las actividades de Regulación, administración, gestión y control aprobará una estructura temporal de la Agencia, bajo las denominaciones que correspondan a la nueva institucionalidad...”.

#### **REGLAMENTO GENERAL A LA LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

**“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 de ARCOTEL**

Mediante Resolución No.001-01-ARCOTEL-2015, de 4 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en cumplimiento de la Disposición Transitoria Sexta de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, resolvió:

**“Artículo 2.-** *Aprobar la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, presentada con el informe técnico señalado en el artículo precedente, conforme consta del Anexo 1 de la presente resolución.*

**Artículo 3.-** *Autorizar a la Dirección Ejecutiva de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para que, con sujeción a la estructura temporal aprobada en el artículo 2 de la presente Resolución, defina el ámbito de competencias y atribuciones y realice las acciones que sean necesarias para el cabal funcionamiento de las Coordinaciones Nacionales, Técnicas y Generales, así como de las Direcciones y Unidades, según corresponda (...).”*

El numeral 8 **“CONCLUSIONES”** del Informe Técnico para la aprobación de la Estructura Organizacional Temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, de la Resolución Ibídem señalada:

**“La estructura temporal de la ARCOTEL permitirá a la institución”**

**a) Garantizar la prestación de servicios y la entrega de los productos que proveían a sus usuarios la EX SENATEL, el EX CONATEL y la EX SUPERTEL, durante el tiempo previsto para la transición en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones”**

Mediante Resolución 002-01-ARCOTEL-2015 de 04 de marzo de 2015, el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 resuelve: **“Designar a la Ingeniera Ana Vanessa Proaño De la Torre como Directora Ejecutiva 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.”**

En base al artículo 3 de la Resolución No. 001-01-ARCOTEL-2015, emitida por el Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, se delega a la Directora Ejecutiva para que en base a la estructura temporal aprobada defina las competencias y atribuciones para los diferentes órganos desconcentrados, por lo que la Ing. Ana Proaño de la Torre emite la Resolución ARCOTEL-2015-0132, publicada en el Registro Oficial N° 541, del sábado 11 de julio de 2015, en cuyo artículo 5 dispone:

**“ARTÍCULO 5. DE LAS UNIDADES DESCONCENTRADAS.**

*La gestión desconcentrada de la ARCOTEL, estará a cargo de las unidades desconcentradas, que estarán conformadas por Coordinaciones Zonales y Oficinas Técnicas, y tendrán las siguientes atribuciones:*

**5.1 COORDINACIÓN ZONAL**

*El Coordinador Zonal, tendrá las siguientes atribuciones:*

**5.1.6. PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS SANCIONADORES.**

**5.1.6.2 Sustanciar y resolver, lo que en derecho corresponda, respecto a los procedimientos administrativos sancionadores, correspondientes al cometimiento de infracciones tipificadas en los Artículos 117, 118, 119, y 120 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”.**

Por otro lado es necesario manifestar que la estructura temporal de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, aprobada por el Directorio mediante Resolución Mo. 001-01-ARCOTEL-2015, reconoce la división de responsabilidades y da a la unidad desconcentrada la denominación de Intendencia Regional Norte y para efectos de aplicación de la Resolución Nro. ARCOTEL-2015-00132, la Disposición General Primera, determina que se tomen como equivalentes los términos “Intendencia Regional Norte” con “Coordinación Zonal 2”.

Consecuentemente, esta Autoridad tiene competencia para sustanciar y resolver lo que en derecho corresponda sobre los procedimientos administrativos sancionadores.

**2.2. PROCEDIMIENTO**

En la tramitación de la causa y con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0058, se ha procedido a notificar a la empresa SAITEL S.A., quien ha comparecido para presentar sus alegatos y descargos; conforme al artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en acatamiento y observancia de las cauciones básicas y reglas del debido proceso, en el ámbito administrativo, conforme lo prescriben las letras a), b) y h), número 7 del artículo 76 de la Constitución de la República del Ecuador, en concordancia con lo determinado en el citado artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

**2.3. IDENTIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN Y SANCIÓN**

**REGLAMENTO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE VALOR AGREGADO** se encuentra vigente por disposición expresa de la Ley Orgánica de

Telecomunicaciones. Disp. Transitoria Quinta.-... los reglamentos emitidos por el Consejo Nacional de Telecomunicaciones se mantendrán vigentes, mientras no sean expresamente derogados por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

**"Art. 37.-** La operación de servicios de valor agregado está sujeta a las normas de regulación, control y supervisión, atribuidas al Consejo Nacional de Telecomunicaciones, la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y la Superintendencia de Telecomunicaciones, de conformidad con las potestades de dichos organismos establecidas en la Ley."

### RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-09

El resumen de los resultados en relación al cumplimiento de los parámetros de calidad descritos en la Resolución 216-09-CONATEL-09, se resume en la Tabla 7, mostrada a continuación:

Cód.	Descripción	Valor objetivo	Cumplimiento del parámetro		
			Abril 2015	Mayo 2015	Junio 2015
4.1	Relación con el cliente	Rc ( $\geq$ ) 3	NO		
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	% Rg 2 %	NO	NO	NO
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	Tr ( $\leq$ ) 7 días (para el 98 % de los reclamos presentados)	SI	SI	SI
4.4	Porcentaje de reclamos de facturación	%Rf ( $\leq$ ) 2 %	SI	SI	SI
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	Tra ( $\leq$ ) 24 horas	NO	NO	NO
4.6	Porcentaje de módems utilizados	%Mu ref < 100 (durante el 98 % del día. Margen de saturación 2 %)	No aplica. Servicio no provisto por SAITEL S.A.		
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	%Rc ( $\leq$ ) 2 %	NO	NO	NO

**Tabla 7.** Cumplimiento parámetros de calidad SAITEL S.A. - Segundo Trimestre 2015.

## LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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 presuntamente vulnerada la siguiente disposición.

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

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

Con respecto al monto de referencia los artículos 121 No. 1 y 122, en su parte pertinente de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, disponen:

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

***"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:**

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

***En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título corresponda a un registro de actividades, así como***

los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores”.

### 3. ANÁLISIS DE FONDO:

#### 3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE APERTURA.

En la tramitación de la causa y con el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0058, se ha notificado a la empresa SAITEL S.A., quien ha comparecido mediante comunicación sin fecha, ingresada a la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, con documento No. ARCOTEL-DGDA-2016-000644-E, de fecha 14 de enero de 2016; expresando en lo principal lo siguiente:

**“...Al momento de realizar la visita el Técnico Ing. Christian Criollo nos hizo conocer que de los reportes que subimos al SIETEL estaban incorrectos, por cuanto enviamos todos los registros de las personas que hacían las llamadas a soporte técnico comunicando algún desperfecto en su conexión a internet, sin tomar en cuenta los daños por los que la empresa podía asumir su responsabilidad, sino asumíamos hasta los daños que eran parte de los clientes, tal es el caso, llama un cliente que su internet está demasiado lento y se le hace la visita técnica y resulta que ha tenido virus en su computador o dañada la tarjeta de red del mismo y nosotros lo asumíamos como problema nuestro, no siendo así, por lo que en la inspección técnica se nos hace conocer que debemos separar o identificar los daños para que los que sea de arreglar de nuestra parte se los subiría al SIETEL y allí se puede verificar que estamos cumpliendo con el rango establecido por la ley.- Al momento ya se encuentra hecho el correctivo.- Además le hacemos conocer que el tiempo promedio de reparación de averías efectivas, se las hace de forma inmediata; existen pocas veces en las cuales no se da la respuesta en las 24 Horas, ya que el cliente no se encuentra en su domicilio o no contesta su número telefónico quedando aplazado dicha reparación ya que el técnico debe de cumplir una ruta de trabajo hacia otros clientes, lo cual queda registrado en nuestro sistema.- De lo expuesto en renglones anteriores le solicito se sirva disponer a quien corresponda realizar dichas verificaciones a las que hago alusión, con lo que demuestro que la empresa a la cual represento no ha violado ninguna disposición legal.- Por lo que le solicito de la manera más comedida que al momento de resolver el procedimiento administrativo se sirva absolvernos del mismo ya que no se ha violado ninguna disposición legal. De ser el caso se aplicara la sanción menos rigurosa...”;** (Lo resaltado me pertenece) comparecencia efectuada en el término de quince días, presentando lo que a su juicio significan sus alegatos y descargas para su defensa, conforme al artículo 127 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

#### 3.2. PRUEBAS

La Constitución de la República, ordena en su artículo 76 número 7. 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 cual es recogido en el artículo 39 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso Administrativa, señala que los medios de prueba de que se podrá hacer uso en este juicio serán los mismos que establece el Código de



Procedimiento Civil, excepto la confesión judicial. Estas normas que son observadas en el procedimiento administrativo sancionador. Por tanto, constituyen medios de prueba los instrumentos públicos, instrumentos privados, declaraciones de testigos, inspección judicial y dictamen de peritos o de intérpretes. Los Informes Técnicos son instrumentos públicos conforme lo previsto en el artículo 165 del Código de Procedimiento Civil.

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

### **PRUEBAS DE CARGO**

Dentro del expediente, como pruebas de cargo de la Administración, se enumeran las siguientes:

1.- Con Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2015-0749-M, de 21 de octubre de 2015, la Unidad Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, remite el Informe de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1302 de 03 de septiembre de 2015.

2.- El Informe de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1302 de 03 de septiembre de 2015, determina que: *"Sobre la base de los resultados obtenidos en la inspección realizada a las instalaciones del permisionario del Servicio de Valor Agregado SAITEL S.A., se concluye que: El permisionario no alcanza el valor objetivo establecido para el Índice de calidad 4.1. durante el primer semestre de 2015; esto es que la relación con el cliente sea mayor o igual a 3.-El permisionario no alcanza el valor establecido para el Índice de calidad "4.2. Porcentaje de reclamos generales procedentes", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015; esto es que el porcentaje de reclamos generales procedentes sea menor o igual al 2%.- El permisionario no alcanza el valor establecido para el Índice de calidad "4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015, esto es que el Tiempo promedio de reparación de averías efectivas sea menor o igual a 24 horas.- El permisionario no alcanza el valor establecido para el Índice de calidad "4.7. Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", durante los meses de abril, mayo y junio de 2015, esto es que el porcentaje de reclamos procedentes por incumplimiento de la capacidad del canal de acceso contratado sea menor o igual al 2% (considerando como reclamos procedentes aquellos cuyos respaldos de la prueba indiquen una velocidad suministrada menor al 98% de la efectiva mínima)."*

3.- Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo ARCOTEL No. 2015-CZ2-0058 de 31 de diciembre de 2015.

4.- La razón de Notificación.

5.- Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0071-M.

### **PRUEBAS DE DESCARGO**

1.- La empresa SAITEL S.A., ha comparecido ante el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-2015-CZ2-0058, mediante comunicación sin fecha, ingresada a la Agencia de Regulación y Control

de las Telecomunicaciones ARCOTEL, el 14 de enero de 2016, mediante trámite No. ARCOTEL-DGDA-2016-000644-E.

### 3.3. MOTIVACIÓN

#### **PRIMERO.- INFORME TÉCNICO A LA CONTESTACIÓN DADA POR LA PERMISIONARIA DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO**

Con Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0071-M, de 22 de enero de 2016, el ingeniero Christian Mauricio Criollo, Servidor Público 7 de la ARCOTEL, remite el Informe Técnico en relación a la respuesta del señor Freddy Rosero Cuaspa, expresando lo siguiente: *"ANÁLISIS.- ... se debe indicar que al momento de la inspección y con base en la información fuente entregada por el permisionario, se realizaron los cálculos correctos, es decir, aquellos que consideran la correcta clasificación de la procedencia de los reclamos conforme la normativa vigente, para determinar si el permisionario alcanza o no los valores objetivos correspondientes, también conforme consta en el informe técnico IT-CZ2-C-2015-1302, donde se puede observar los valores calculados en las columnas "Cálculo ARCOTEL". - Con base en dichos valores se determina las conclusiones señaladas en el informe técnico IT-CZ2-C-2015-1302 que sirve de base para el inicio del presente procedimiento administrativo.- Es importante mencionar que, la normativa aplicada corresponde a la que consta en la Resolución 2016-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009 la cual es de conocimiento y de obligatorio cumplimiento por parte del permisionario.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.- Con base en el análisis expuesto, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2, concluye que el permisionario SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, no ha desvirtuado técnicamente el hecho señalado, en el Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-2015-CZ2-058. ..."*

#### **SEGUNDO.- ANÁLISIS JURÍDICO SOBRE LA CONTESTACIÓN DEL PRESUNTO INFRACTOR**

Respecto de la contestación del presunto infractor, es apropiado manifestar lo siguiente:

En el escrito de respuesta al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL No. 2015-CZ2-0058; la empresa SAITEL S.A., se circunscribe a refutar los resultados del Informe de Inspección Regular realizado el 03 de septiembre de 2015; mismo que sirvió de soporte fundamental para el inicio del citado Acto de Apertura en el que como consecuencia de lo verificado por dicho Informe, se desprende que la empresa SAITEL S.A.

- Es oportuno acentuar que el Ingeniero Freddy Rosero Cuaspa, Gerente General de la empresa SAITEL S.A., manifiesta: *"...Al momento ya se encuentra hecho el correctivo..."*, lo cual determina de manera expresa el reconocimiento y aceptación de la falta cometida;
- Además requiere que: *"...De lo expuesto en renglones anteriores le solicitó se sirva disponer a quien corresponda realizar dichas verificaciones a las que hago alusión, con lo que demuestro que la empresa a la cual represento no ha violado ninguna disposición legal.-"*

- **Por lo que le solicito de la manera más comedida que al momento de resolver el procedimiento administrativo se sirva absolvernos del mismo ya que no se ha violado ninguna disposición legal. De ser el caso se aplicara la sanción menos rigurosa...**”; por una parte, asumiendo que una vez hecho el correctivo, ya no habría incumpliendo alguno al momento, lo cual no tiene razón, puesto que es de carácter fundamental entender que la falta cometida y determinada como hecho infractor, fue calificada como tal en el instante mismo de la Inspección correspondiente; lo que haya sucedido en fecha posterior, como por ejemplo, el correctivo del caso, no desvirtúa en su esencia dicho cometimiento, sin embargo, aunque con posterioridad a dicha inspección, subsana el acto indebido, e insinúa de manera tácita sobre la posibilidad de la sanción menos rigurosa, como obvia admisión de los hechos reales, todo lo cual finalmente robustece el esencial contenido del Informe Técnico de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1302, de 03 de septiembre de 2015.

En conclusión; sobre la base del manifiesto análisis técnico, enunciado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZ2-2016-0071-M, en coherente conjugación con el análisis jurídico correspondiente; se concluye que la empresa Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., no ha desvirtuado el cometimiento del hecho señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL N° 2015-CZ2-0058.

Respecto del Informe de Inspección Regular IT-CZ2-C-2015-1302, de 03 de septiembre de 2015; y a su vez, el Informe Técnico constante en el Memorando No. ARCOTEL-CZ2-2016-0071-M, de 22 de enero de 2016; es apropiado establecer la relación de la falta cometida por parte del permisionario, con la norma prevista para el caso, en relación a las obligaciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-09, ya que si el permisionario no alcanza los valores establecidos durante los meses de abril, mayo y junio de 2015 para el índice de calidad **“4.2. Porcentaje de reclamos generales procedentes”**, esto es que dicho porcentaje es menor o igual al 2 %; **“4.5. Tiempo promedio de reparación de averías efectivas”**, esto es que el mencionado Tiempo es menor o igual a 24 horas, y si además, el índice de calidad **“4.7. Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente”**, es menor o igual al 2% (considerando como reclamos procedentes aquellos cuyos respaldos de la prueba indiquen una velocidad suministrada menor al 98% de la efectiva mínima); es oportuno colegir que el administrado ha incurrido en lo que la Ley Orgánica de Telecomunicaciones dispone en su artículo 117, letra b), numeral 16 de manera taxativa: **“Artículo 117.- Infracciones de primera clase.- b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”**; disposición de claro sentido para quienes no pueden ni deben contrariar la misma en su real significado.

a.- La comparecencia al procedimiento por la permitida del Servicio de Valor Agregado la empresa Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., representada por el señor Rosero Cuaspa Freddy Marlon, de la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura, dentro del término para hacerlo, se la toma en cuenta en la Motivación de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

b.- No habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar a la validez de todo lo actuado y por cuanto se han observado las garantías del debido proceso consagrados en la Constitución de la República y las formalidades establecidas en las leyes y reglamentos respectivos, se declara válido todo lo actuado.

c.- Previo a proceder a un análisis de las diferentes piezas procesarles es necesario que se considere las siguientes disposiciones constitucionales que nos servirán de guía para la resolución que se deba tomar:

El numeral 1 del artículo 83, dispone que: "*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. 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 garantizara 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.**"*

d.- Sobre la base de los antecedentes antes descritos y razonados, así como también del análisis a las pruebas de cargo y descargo aportadas dentro del presente procedimiento administrativo sancionador; respecto del hecho imputado en el Acto de Apertura No. ARCOTEL-2015-CZ2-015-058., que manifiesta que: la empresa Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., Con RUC No. 1091728857001, cuyo Representante es el señor Rosero Cuaspa Freddy Marlon, habría incurrido en la infracción determinada en el artículo 117, letra b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que taxativamente expresa: "**Artículo 117.- Infracciones de primera clase.- b) Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.**"; siendo necesario dejar expresa constancia que el administrado no ha desvirtuado la imputación de la cual es objeto en el Acto de Apertura de Procedimiento

Administrativo Sancionador No ARCOTEL-2015-CZ2-058, de fecha 31 de diciembre de 2015, iniciado por la Coordinación Zonal 2, de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL.

e.- Sobre la base de las consideraciones reales y jurídicas expuestas, se establece que no existe argumento alguno de carácter técnico o jurídico que permita desvirtuar el presunto hecho infractor; por lo que, en estricta observancia y apego a derecho, no se justifica ni desvirtúa, el hecho imputado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-2015-CZ2-2015-058, hecho que se adecua a lo prescrito en el artículo 117, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que en la letra b, dice: *"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...(...)"*

### **3.4 ANÁLISIS DE REINCIDENCIA**

De la revisión de los archivos de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, no existen procedimientos administrativos sancionatorios con identidad de causa y efecto, en los nueve meses anteriores, al inicio del presente procedimiento.

### **3.5 ATENUANTES Y AGRAVANTES**

Los hechos ciertos respecto de la Permisionaria compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., permite considerar 2 circunstancias atenuantes; y es, la no reincidencia de procedimientos administrativos sancionadores con identidad de causa y efecto, y además, que el administrado haya asumido el cometimiento del hecho infractor, sobre la base de las cuales se debe regular la sanción correspondiente.

Sobre la sanción económica que corresponde aplicar, se debe tomar en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el presente caso del análisis del procedimiento, se desprende que el Permisionario del Servicio de Valor Agregado empresa Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., presenta 2 atenuantes, de las 4 atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, por lo que se resta la parte proporcional del valor medio de la multa, y una vez que se cuenta con la Declaración del Impuesto a la Renta de la citada Permisionaria del Servicio de Valor Agregado, correspondiente al ejercicio económico 2014, donde se establece, que sus ingresos alcanzan el valor de 1'852.899,34 USD (UN MILLÓN OCHOCIENTOS CINCUENTA Y DOS MIL OCHOCIENTOS NOVENTA Y NUEVE 34/100 DÓLARES), por lo que la multa alcanza el valor de 152,86 USD (CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES con 86/100).

En ejercicio de las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias

**RESUELVE:**

**Artículo 1.- ACOGER** los Informes Técnico y Jurídico constantes en los Memorandos Nros. ARCOTEL-CZ2-2016-0071-M, de 22 de enero de 2016 y ARCOTEL-2016-JCZ2-R-036, del 14 de marzo de 2016, emitidos por las Unidades Técnica y Jurídica de la Coordinación Zonal 2, respectivamente.

**Artículo 2.- DETERMINAR** que la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., con RUC No. 1091728857001, Permisionario del servicio de Valor Agregado, con RUC No. 1091728857001, cuyo Representante es el señor Rosero Cuaspa Fredy Marlon, al no haber desvirtuado el cometimiento del hecho infractor señalado en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL N° 2015-CZ2-0058 iniciado en su contra; una vez constituida la relación de la falta cometida por parte del permisionario con la norma prevista para el caso, se establece que el referido Permisionario ha quebrantado Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su artículo 117, letra b), numeral 16.

**Artículo 3.- IMPONER** a la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., con RUC No. 1091728857001, cuyo Representante es el señor Rosero Cuaspa Fredy Marlon, la multa de 152,86 USD (CIENTO CINCUENTA Y DOS DÓLARES con 86/100). valor que deberá ser cancelado en Unidad Financiera Administrativa 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 Villarreal, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el plazo de 30 días calendario, 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** a la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., con RUC No. 1091728857001, cuyo Representante es el señor Rosero Cuaspa Fredy Marlon, cumpla con lo que se encuentra obligado de acuerdo a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y el Reglamento para la Prestación de Servicios de Valor Agregado, por ser emitidas por autoridad competente y por cuanto estas obligaciones no admiten salvedad alguna.

**Artículo 5.- INFORMAR** a la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., con RUC No. 1091728857001, cuyo Representante es el señor Rosero Cuaspa Fredy Marlon, 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 la señora Directora Ejecutiva 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** con la presente Resolución a la compañía Soluciones Avanzadas Informáticas y Telecomunicaciones SAITEL S.A., con RUC No. 1091728857001, en la calle Olmedo 4-63 y Juan Grijalva, de la ciudad de Ibarra, en la provincia de Imbabura.


**Cúmplase.-**

Dado y firmado en el Distrito Metropolitano de Quito, a 15 días del mes de marzo de 2016.



Ing. Miguel Vátiva Espinosa  
**COORDINADOR ZONAL 2**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS  
TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)**



Dr. Eduardo Carrión- Dr. Luis Villagómez  
c.c. archivo 15 /03/ 2016.