

**RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-2018-023****ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES - ARCOTEL****ING. José Francisco Freire Cuesta  
COORDINADOR ZONAL 2****CONSIDERANDO:****1. CONSIDERACIONES GENERALES:****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-CZO2-2018-0302-M, de 13 de marzo de 2018, se pone en conocimiento del área jurídica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2017-0913, de 14 de diciembre de 2017, en el que se señala entre otros aspectos lo siguiente:

**1. OBJETIVO**

*Verificar los índices de calidad del servicio de Acceso a Internet por SAITEL, para el segundo trimestre del 2017.*

"(...)

**7. CONCLUSIONES.**

- *El permisionario SAITEL durante el segundo trimestre de 2017 no cumplió con el tamaño mínimo de la muestra de clientes a encuestar que garantice una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% en el cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente; es decir, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que no es posible evaluar el indicador.*
- *No es posible evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad: "4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes", "4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" y "4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente" para el segundo trimestre de 2017, por cuanto la información que SAITEL entregó durante la inspección no es clara ni precisa para determinar si los incidentes registrados en su bitácora corresponden a las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009;*



*tal como se analiza en los numerales 4.3, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.7 del presente informe.*

- *El permisionario SAITEL durante el segundo trimestre de 2017, se mantiene dentro del rango del valor objetivo para el parámetro de calidad "4.4 Reclamos de facturación" establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009."*

### **1.3. ACTO DE APERTURA**

El 19 de abril de 2018, 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-CZO2-2018-0017, notificado a la empresa "SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL", el 25 de abril de 2018, de conformidad con el Memorando Nro.ARCOTEL-CZO2-2018-0510-M de 27 de abril de 2018.

En el Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2018-0017, se consideró en lo principal lo siguiente:

*"(...) Mediante **Informe Jurídico ARCOTEL-JCZO2-A-2017-0017, de 17 de abril 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"** procedimiento que se realiza respetando las garantías básicas del debido proceso, conforme consta del análisis legal que transcribo:*

*"(...)*

*De acuerdo a lo establecido en los principios de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la provisión de los servicios públicos de telecomunicaciones responderá a los principios constitucionales, entre otros, el de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad.*

*Conforme lo dispuesto en los artículos 125 y 144 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entre otras, la potestad de ejercer el control de la prestación de los servicios de telecomunicaciones, catalogados constitucionalmente como públicos, con el propósito de que estas actividades y servicios se sujeten al ordenamiento jurídico y a lo señalado en los correspondientes títulos habilitantes; y, la de sancionar a las personas naturales y jurídicas que incurran en las infracciones señaladas en la citada Ley. De los artículos transcritos en los acápites que anteceden, se desprende que los prestadores tienen el deber de brindar el servicio autorizado cumpliendo lo establecido en los títulos habilitantes, y la normativa jurídica pertinente de forma regular, lo que significa que el sector de las telecomunicaciones es altamente regulado, en el que la normativa impone obligaciones que son de ineludible cumplimiento, porque ha sido concebida para ser respetada y aplicada, con el objeto de garantizar el servicio público.*

*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 para quienes se encuentren prestando el servicio, considerando que el prestador del servicio es una persona natural o jurídica quien tiene un título habilitante para la prestación del servicio; y, en el presente caso, de acuerdo a lo establecido en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2017-00913, en relación con la verificación de los índices de calidad del servicio de acceso a internet, la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, no ha entregado la información del segundo trimestre del año 2017 que permita evaluar de una forma adecuada los parámetros de calidad que se establecen en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, y al respecto el informe manifiesta: (...)No es posible evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad: "4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes", "4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" y "4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente" para el segundo trimestre de 2017, por cuanto la información que SAITEL entregó durante la inspección no es clara ni precisa para determinar si los incidentes registrados en su bitácora corresponden a las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; tal como se analiza en los numerales 4.3, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.7 del presente informe."

## 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:

**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)

“CAPÍTULO III

DE LA ESTRUCTURA ORGÁNICA  
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. (...)*

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 la Coordinación Técnica de Control, Coordinaciones Zonales y Oficina Técnica:

Para fines relacionados con el ámbito de control, corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ejercer la Potestad Sancionadora, únicamente a través del Organismo Desconcentrado y, (...).

**Coordinaciones Zonales ARCOTEL:**

NOMENCLATURA COORDINACIONES ZONALES	Zonas Administrativas de Planificación	Cobertura Territorial	Ubicación Unidad Desconcentrada Zonal	Oficina técnica y de prestación de servicios
CZO1	1	Carchi Esmeraldas Imbabura Sucumbios	Ibarra	Sucumbios / Nueva Loja
CZO2	2,9	Napo Pichincha Orellana	Quito (Matriz) Quito (Zonal)	
(...)	(...)	(...)	(...)	(...)

Hasta la conformación de la Coordinación Zonal 1, continuarán con normalidad las actividades que desarrolla la Coordinación Zonal 2 en función de la cobertura territorial asignada a la CZO1 con sus respectivas oficinas técnicas y CZO2, de conformidad con la tabla que antecede. (...)"

### Resolución No.007-06-ARCOTEL-2017 de 9 de agosto de 2017

El Directorio de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones ARCOTEL, en el artículo 1 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

*Mediante Acción de Personal No. 062, de 27 de marzo de 2018, el Ing. Washington Carrillo Gallardo en calidad de Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, nombra al Ing. José Francisco Freire Cuesta como Coordinador Zonal 2 de esta Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.*

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

## 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

Para identificar la posible infracción y la sanción, se debe considerar lo siguiente:

#### 2.3.1. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES

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

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

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

##### **REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIOFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN.**

El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emitido por el Directorio de la ARCOTEL, mediante Resolución 05-03-arcotel-2016, entre otros aspectos, determina como una obligación del permisionario.

**Artículo 9.- Obligaciones de los poseedores de títulos habilitantes de registro para la prestación de servicios de telecomunicaciones y permisos o autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción.- Adicional a las obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General, los poseedores de títulos habilitantes de registro de servicios y autorizaciones para la prestación de servicios de telecomunicaciones; permisos y autorizaciones para la prestación de servicios de audio y video por suscripción, deberán cumplir con lo siguiente:**

**1. Instalar, prestar y explotar el servicio concesionado o autorizado, conforme este reglamento, lo establecido en su título habilitantes y la normativa aplicable. (...)**

**16. Cumplir las demás obligaciones contempladas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general, los correspondientes títulos habilitantes y las demás resoluciones y disposiciones de la ARCOTEL.**

**DISPOSICIONES TRANSITORIAS.**

**Primera.- Se otorga un plazo de un (1) año contado a partir de la entrada en vigencia del presente reglamento para que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL coordine con los prestadores de servicios para la entrega de información y defina un nuevo sistema automatizado integral para dicho fin. La información entregada por los prestadores de servicios de telecomunicaciones a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, a través del Sistema Automatizados de Adquisición de Datos (SAAD), SIETEL, DELTA u otros, que se encuentran operativos y la formación de respaldo correspondiente a lo mostrado en dichos sistemas, continuarán utilizándose hasta que se haga efectiva dicha implementación.**

**Los demás reportes que vienen presentándose a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y audio y video por suscripción, no vinculados mencionados en el párrafo anterior, continuarán siendo entregados hasta que la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL establezca los nuevos formatos, plazos y reportes entregados.**

**4.3 TITULO HABILITANTE.**

El Título habilitante celebrado por la empresa SAITEL, en su cláusula 10 manifiesta:

***Sin perjuicio de los derechos consagrados en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los usuarios tienen todos y cada uno de los derechos establecidos en el Reglamentos de Prestación de Servicios de Valor Agregado y a que sean cumplidos los parámetros de calidad constantes en las normas técnicas emitidas por el CONATEL. (...)***

**5. 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 presuntamente tipificada la siguiente disposición:

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

***b. Son infracciones de segunda clase aplicables a 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."***

**Sanción**

**"Artículo 121.- Clases.- Las sanciones para las y los prestadores de servicios de telecomunicaciones y radiodifusión, televisión y audio y video por suscripción, se aplicarán de la siguiente manera: (...)**



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

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

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

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

(...)

*b) Para las sanciones de segunda clase, desde ciento uno hasta trescientos salarios Básicos Unificados del trabajador en general.*

*En caso de que no se pueda obtener 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 numerales anteriores.”*

### **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-CZO2-2018-0017, mediante documento ingresado con No.ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 08 de mayo del 2018, en el que fundamentalmente manifiesta:

#### **“ANTECEDENTES**

*“El día 6 de septiembre de 2017 la ARCOTEL, realizó una inspección de control técnico, la cual determinó que la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL”, dispone de varios canales de atención al usuario (vía telefónica, página web y centros de atención personalizada), además cuenta con la herramienta CRM desarrollada por la empresa y denominada “Factura PyMES” utilizada para la generación y seguimiento de incidencias técnicas, además que la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES, cuenta con 12617 abonados en promedio durante el segundo trimestre del 2017. Una vez determinado el tamaño de la muestra se obtuvo el valor de 373 encuestas por lo que, según la ARCOTEL, la empresa SAITEL ha realizado 141 encuestas, de esta forma se obtiene los siguientes resultados: 4.1, 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7: no se pueden evaluar.*

(...)

Por los antecedentes anteriormente expuestos y amparada en el 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. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONESSAITEL ha entregado la información de forma oportuna, sin embargo, acepta que con respecto al parámetro 4.1, no se realizaron el número de encuestas requeridas, debido a que no un control sobre si las personas encargadas de dichas encuestas lo hacían o no, razón por la que no se realizaron el mínimo de encuestas correspondientes; cabe recalcar que para los siguientes trimestres se han realizado las encuestas tal y como se indica en la norma técnica y que dicha imprecisión no volverá a ocurrir ya que se han tomado las medidas correctivas para este hecho."

"Para los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 SAITEL de igual forma acepta que para dicho trimestre se ha entregado la información pero que dicha información no estaba correctamente clasificada o determinada debido a que SAITEL para ese trimestre no contaba con la norma técnica implementada en el sistema, sin embargo SAITEL ha implementado las modificaciones, todo esto en base a que en dicha inspección técnica la persona de ARCOTEL encargada de la inspección nos informó estas inconsistencias por lo que SAITEL a partir de ello re organizó el esquema que presentará y subirá en futuras inspecciones técnicas.

Además, una vez verificado el error no se podría hacer otras encuestas debido a que las mismas no pertenecerían a dicho trimestre, lo mismo con los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 no se podría registrar otros datos adicionales ya que se estaría alterando la información."

"2. Como se manifestó anteriormente en base a las observaciones que recibimos en aquella inspección, se realizaron cambios para poder identificar de mejor manera las incidencias de reclamos y de esa forma poder clasificarlas como corresponde por ejemplo aumentando las opciones como las siguientes:

Inconveniente Presentado	Formulario	Procedente
Activación del servicio en términos distintos a lo fijado en el contrato de prestación del servicio	4.2	VERDADERO
Reactivación del servicio en plazos distintos a los fijados en el contrato de prestación del servicio	4.2	VERDADERO
Incumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas. Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual	4.2	VERDADERO
No tramitación de solicitud de terminación del servicio	4.2	VERDADERO
Cobro de servicios no solicitados	4.4	VERDADERO
Cobro y aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio	4.4	VERDADERO
Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el usuario/cliente	4.4	VERDADERO
Errores de impresión en las facturas.	4.4	VERDADERO

<i>Cobro de Facturas que ya fueron pagadas.</i>	4.4	VERDADERO
<i>Indisponibilidad del servicio</i>	4.5	VERDADERO
<i>Interrupción del servicio.</i>	4.5	VERDADERO
<i>Desconexión o suspensión errónea del servicio</i>	4.5	VERDADERO
<i>Degradación del servicio</i>	4.5	VERDADERO
<i>Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del cliente</i>	4.5	VERDADERO
<i>Des configuración del Router</i>	4.5	FALSO
<i>Conexión de cables de clientes erróneos</i>	4.5	FALSO
<i>Deterioro de equipos de la empresa por otras causas</i>	4.5	FALSO
<i>Equipos Quemados</i>	4.5	FALSO
<i>Desalineación de antenas</i>	4.5	FALSO
<i>Solapamiento de Frecuencias</i>	4.5	FALSO
<i>Por capacidad del canal, &lt; al 98% de acceso contratado</i>	4.7	VERDADERO

*Como se podrá encontrar al momento de la inspección claramente no contábamos con una forma de poder clasificar e identificar los incidentes, sin embargo, el sentimiento de SAITEL siempre es ser lo más apegados a la norma y a lo que el ente regulador nos exija por ello se realizaron dichas modificaciones para que a futuro los parámetros puedan ser evaluados de forma correcta. Por lo cual hacemos la cordial invitación a la ARCOTEL para que cuando gusten puedan revisar nuestros cambios y llegar a la veracidad de estos hechos.”*

En la contestación manifiesta el concesionario que hace llegar el CD con la información cargada al sistema SIETEL, además devuelve uno de la empresa GALAXIA.

Hasta aquí se puede decir que es lo fundamental de la contestación, la misma que será considerada en su análisis técnico y jurídico para emitir la resolución que corresponda.

### 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-2017-0913, de 14 de diciembre de 2017, reportado mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0302-M de 13 de marzo de 2018.
2. Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo No. ARCOTEL-CZO2-2018-0017 de 19 de abril de 2017.
3. Informe Técnico No. IT-CZO2-AA-1018-0012, de 12 de junio de 2018, que contiene un análisis de la contestación dada por el concesionario SAITEL.
4. La razón de Notificación.

### PRUEBAS DE DESCARGO

1. Contestación dada por el concesionario mediante documento ingresado en la ARCOTEL con trámite No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E, de 08 de mayo de 2018.

### 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-2018-0012, de 12 de junio de 2018, 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-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018, iniciado en contra de la compañía SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, prestador del servicio de acceso a Internet, sobre la base del Informe IT-CZO2-C-2017-0913 de 14 de diciembre de 2017, mediante el cual se informa de la actividad de control realizada para la verificación de los parámetros de calidad establecidos en la Resolución 216-09-CONATEL-2009 para el segundo trimestre del año 2017, y en el cual se determina que:

*"(...)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 para quienes se encuentren prestando el servicio, considerando que el prestador del servicio es una persona natural o jurídica quien tiene un título habilitante para la prestación del servicio; y, en el presente caso, de acuerdo a lo establecido en el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2017-00913, en relación con la verificación de los índices de calidad del servicio de acceso a internet, la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, no ha entregado la información del segundo trimestre del año 2017 que permita evaluar*

*de una forma adecuada los parámetros de calidad que se establecen en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, y al respecto el informe manifiesta: (...)No es posible evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad: "4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes", "4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" y "4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente" para el segundo trimestre de 2017, por cuanto la información que SAITEL entregó durante la inspección no es clara ni precisa para determinar si los incidentes registrados en su bitácora corresponden a las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; tal como se analiza en los numerales 4.3, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.5 Y 4.3.7 del presente informe."*

*Esta conducta de no subir la información de manera adecuada al SIETEL, no permite que se haga un control y evaluación adecuada del cumplimiento de la norma técnica emitida en Resolución 216-09-CONATEL-2009 por el CONATEL, en relación a los índices de calidad.*

*De confirmarse la existencia del fundamento de hecho señalado, además de no observar lo determinados en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su Reglamento General y demás normativa dictada por el Directorio de la ARCOTEL, el título habilitante que le obliga a la entrega trimestral de información, y la demás normativa que consta dentro de los fundamentos de derecho; además, de determinarse la responsabilidad de la empresa SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL", que presta el servicio de acceso a internet en la provincia de Imbabura, sería responsable de la conducta con la cual, podría incurrir en la infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, número 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.*

*Conforme los hechos referidos, considerando el principio de presunción de inocencia, la existencia del incumplimiento y la responsabilidad por parte del prestador, deberá ser demostrada, motivada y resuelta, tras la sustanciación del respectivo procedimiento administrativo sancionador (...)"*

- *Memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2018-0510-M de 27 de abril de 2018, mediante el cual se remite copia de la fe de recepción correspondiente a la notificación al señor Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, del Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 y demás anexos, el 25 de abril de 2018.*
- *Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, mediante el cual el Ingeniero Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General*

de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, presenta el escrito de contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018.

- Acto de apertura del término para evacuación de pruebas de 21 de mayo de 2018, mediante la cual 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; y en la que entre otros aspectos se dispone "(...)3.- Dentro del periodo de evacuación de pruebas, se determina: a) Téngase en cuenta la comparecencia al procedimiento por parte del señor Freddy Marlon Rosero Cuaspa, en representación de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, permisionaria para la prestación de un servicio de acceso a Internet, y lo que manifiesta en relación a su domicilio (correos electrónicos fijados); b) Envíese atento Memorando a la Coordinación Técnica de Títulos Habilitantes de la ARCOTEL, para que por medio Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes se envíe a esta Coordinación Zonal certificación sobre los ingresos de la empresa SAITEL, relacionados al servicio de acceso a Internet; c) Adjúntese al expediente los CDs con la Información constante para que se realice un análisis desde el punto de vista técnico y jurídico; d) Una vez evacuadas las pruebas solicitadas se resolverá conforme a derecho, teniendo en cuenta lo solicitado. 4.- La notificación de este acto administrativo al señor Freddy Marlon Rasero Cuaspa, en representación de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, se realizará al correo electrónico fijado, sin perjuicio de que se lo realice en el domicilio de la empresa, así como a la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2, que deberá pronunciarse técnica y jurídicamente sobre lo expuesto y alegado. Se encarga efectuar las notificaciones señaladas a la Unidad de Apoyo en Territorio de la Coordinación Zonal 2.- Cúmplase."

## **2. OBJETIVO.-**

Realizar el análisis técnico de los descargos presentados por SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, prestador del servicio de acceso a Internet, en la contestación al ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018.

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

### **3.1. CONTESTACIÓN DADA AL ACTO DE APERTURA DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR NO. ARCOTEL-CZO2-2018-017, MEDIANTE - DOCUMENTO NO. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E DE 8 DE MAYO DE 2018.-**

SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, prestador del servicio de acceso a Internet con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, da contestación al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril 2018, en el que, en relación al hecho técnico, argumenta los siguientes aspectos:

### **3.1.1. PARTE 1**

Manifiesta textualmente lo siguiente:

*“1. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONESSAITEL ha entregado la información de forma oportuna, sin embargo, acepta que con respecto al parámetro 4.1, no se realizaron el número de encuestas requeridas, debido a que no un control sobre si las personas encargadas de dichas encuestas lo hacían o no, razón por la que no se realizaron el mínimo de encuestas correspondientes; cabe recalcar que para los siguientes trimestres se han realizado las encuestas tal y como se indica en la norma técnica y que dicha imprecisión no volverá a ocurrir ya que se han tomado las medidas correctivas para este hecho.”.*

#### **ANÁLISIS:**

*De acuerdo al Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2017-0913, SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL debió realizar al menos 373 encuestas para el cálculo del parámetro de calidad “4.1 – Relación con el Cliente”; sin embargo durante la inspección el prestador entregó el respaldo de únicamente 141 encuestas efectuadas a través de su página web: <http://saitel.ec/ayudanos-a-mejorar/>*

*Es decir, no efectuó el mínimo de encuestas necesarias tal como el prestador lo reconoce en su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018.*

### **3.1.2. PARTE 2**

SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL manifiesta lo siguiente:

*“Para los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 SAITEL de igual forma acepta que para dicho trimestre se ha entregado la información pero que dicha información no estaba correctamente clasificada o determinada debido a que SAITEL para ese trimestre no contaba con la norma técnica implementada en el sistema, sin embargo SAITEL ha implementado las modificaciones, todo esto en base a que en dicha inspección técnica la persona de ARCOTEL encargada de la inspección nos informó estas inconsistencias por lo que SAITEL a partir de ello re organizó el esquema que presentará y subirá en futuras inspecciones técnicas.*

*Además, una vez verificado el error no se podría hacer otras encuestas debido a que las mismas no pertenecerían a dicho trimestre, lo mismo con los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 no se podría registrar otros datos adicionales ya que se estaría alterando la información.”.*

#### **ANÁLISIS:**

*En el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2017-0913 se concluye que no es posible evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad: “4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos*

generales”, “4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas” y “4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente” para el segundo trimestre de 2017, por cuanto la información que SAITEL entregó durante la inspección no es clara ni precisa para determinar si los incidentes registrados en su bitácora corresponden a las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

Esta situación también es reconocida por el prestador SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL en su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, al indicar en su parte pertinente que “...para dicho trimestre se ha entregado la información pero que dicha información no estaba correctamente clasificada o determinada debido a que SAITEL para ese trimestre no contaba con la norma técnica implementada en el sistema...”

### 3.1.3. PARTE 3

El prestador también indica lo siguiente:

“2. Como se manifestó anteriormente en base a las observaciones que recibimos en aquella inspección, se realizaron cambios para poder identificar de mejor manera las incidencias de reclamos y de esa forma poder clasificarlas como corresponde por ejemplo aumentando las opciones como las siguientes:

Inconveniente Presentado	Formulario	Procedente
Activación del servicio en términos distintos a lo fijado en el contrato de prestación del servicio	4.2	VERDADERO
Reactivación del servicio en plazos distintos a los fijados en el contrato de prestación del servicio	4.2	VERDADERO
Incumplimiento de las cláusulas contractuales pactadas. Suspensión del servicio sin fundamento legal o contractual	4.2	VERDADERO
No tramitación de solicitud de terminación del servicio	4.2	VERDADERO
Cobro de servicios no solicitados	4.4	VERDADERO
Cobro y aplicación errónea de los valores pactados para la prestación del servicio	4.4	VERDADERO
Cobro de servicios que hayan sido previa y oportunamente terminados por el usuario/cliente	4.4	VERDADERO
Errores de impresión en las facturas.	4.4	VERDADERO
Cobro de Facturas que ya fueron pagadas.	4.4	VERDADERO
Indisponibilidad del servicio	4.5	VERDADERO
Interrupción del servicio.	4.5	VERDADERO
Desconexión o suspensión errónea del servicio	4.5	VERDADERO
Degradación del servicio	4.5	VERDADERO
Limitaciones y restricciones de uso de aplicaciones o del servicio en general sin consentimiento del cliente	4.5	VERDADERO
Des configuración del Router	4.5	FALSO
Conexión de cables de clientes erróneos	4.5	FALSO
Deterioro de equipos de la empresa por otras	4.5	FALSO

<i>causas</i>		
<i>Equipos Quemados</i>	4.5	FALSO
<i>Desalineación de antenas</i>	4.5	FALSO
<i>Solapamiento de Frecuencias</i>	4.5	FALSO
<i>Por capacidad del canal, &lt; al 98% de acceso contratado</i>	4.7	VERDADERO

*Como se podrá encontrar al momento de la inspección claramente no contábamos con una forma de poder clasificar e identificar los incidentes, sin embargo, el sentimiento de SAITEL siempre es ser lo más apegados a la norma y a lo que el ente regulador nos exija por ello se realizaron dichas modificaciones para que a futuro los parámetros puedan ser evaluados de forma correcta. Por lo cual hacemos la cordial invitación a la ARCOTEL para que cuando gusten puedan revisar nuestros cambios y llegar a la veracidad de estos hechos.”*

### **ANÁLISIS:**

*En el informe de control técnico No.IT-CZO2-C-2017-0913 se detectó que la información fuente entregada por SAITEL contenía información imprecisa que impidió determinar si las incidencias fueron correctamente catalogadas dentro de las definiciones de “Reclamos generales” o de “Averías efectivas” (según Resolución 216-09-CONATEL-2009) y si fueron o no procedentes.*

*Como se observa en el contenido del oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, el prestador manifiesta que habría implementado cambios que permiten una mejor identificación de los reclamos, mencionando que uno de esos mecanismos sería, por ejemplo, un listado de “opciones” bajo las cuales efectuaría una clasificación de sus incidencias.*

*Es decir, se observa que SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, excepto por el ejemplo que expone en su contestación, no detalla ni profundiza sobre los cambios que habría implementado.*

*Es importante indicar que el informe de control técnico No. IT-CZO2-C-2017-0913 detectó también imprecisiones en los tiempos de solución de incidentes pues se encontraron eventos de características similares con tiempos de solución diferentes sin la debida justificación técnica de validación. Adicionalmente, en la evaluación del parámetro 4.7 “Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente” el prestador no respaldó los valores reportados como “PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUMINISTRADO”.*

*Estas situaciones no han sido consideradas en la contestación efectuada por SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL es su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018.*

### **3.1.4. PARTE 4**

*Finalmente, SAITEL manifiesta:*

"3. El CD, mismo que la ARCOTEL hizo llegar a SAITEL no es propiedad de esta última por lo que cuando dichos datos son de una cooperativa de taxis "GALAXIA No. 158", en el cual se encuentra mails, homologación de equipos terminales y equipos homologados por la superintendencia de telecomunicaciones, por lo tanto, es una persona totalmente diferente a SAITEL por lo que dicho CD no puede ser evidencia de la supuesta infracción objeto de este acto de apertura.

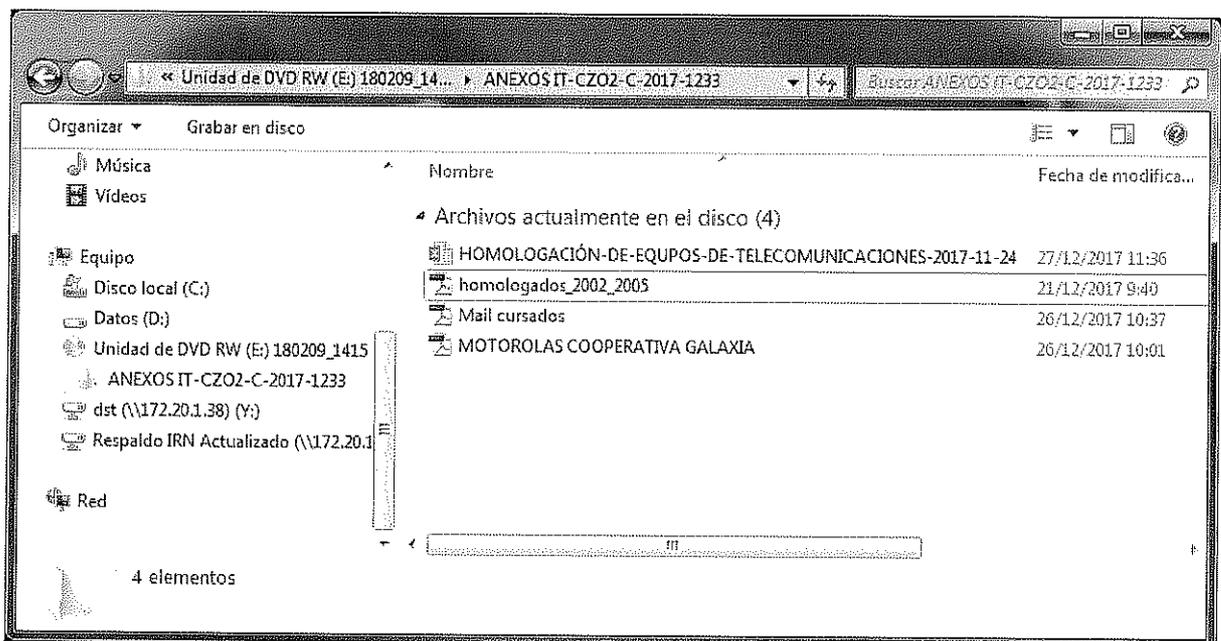
Se adjunta un CD, que contiene los datos correspondientes al segundo trimestre del año 2017 en donde se encuentran todos los datos proporcionados por SAITEL al sistema SIETEL y a su vez el Cd con información de la Coop. Galaxia No. 158."

### **ANÁLISIS:**

Se procedió con la revisión de los CDs que SAITEL adjunta a su contestación, observándose que en uno de los CDs se encuentra almacenada una carpeta denominada "ANEXOS IT-CZO2-C-2017-1233" con los siguientes archivos:

- "HOMOLOGACIÓN-DE-EQUIPOS-DE-TELECOMUNICACIONES-2017-11-24.xlsx"
- "homologados\_2002\_2005.pdf"
- "Mails cursados"
- "MOTOROLAS COOPERATIVA GALAXIA.pdf"

Revisada dicha documentación se determina que en efecto, la información contenida no está relacionada con SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL ni con el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018, tal como se muestra en la captura de pantalla de la Figura No. 1.

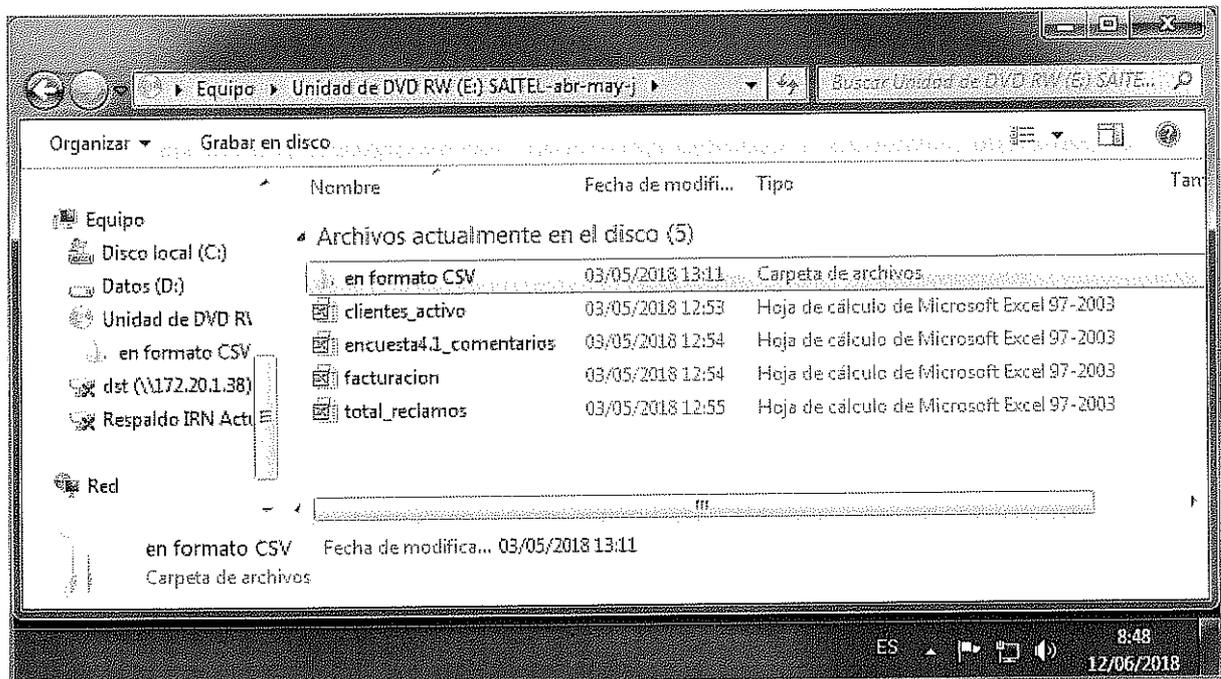


**Fig. No. 1:** Archivos en CD con información no relacionada con SAITEL

Posteriormente se revisó el segundo CD remitido por SAITEL y que según manifiesta, contiene los datos correspondientes al segundo trimestre del año 2017 en donde se encuentran todos los datos proporcionados por el prestador al sistema SIETEL.

El CD en referencia contiene los siguientes archivos, tanto en formato de Hoja de cálculo de Microsoft Excel 97-2003, así como en formato CSV.

- "clientes activo"
- "encuesta4.1\_comentarios"
- "facturación"
- "total reclamos"



**Fig. No. 2:** Archivos en formato de Hoja de cálculo de Microsoft Excel 97-2003.

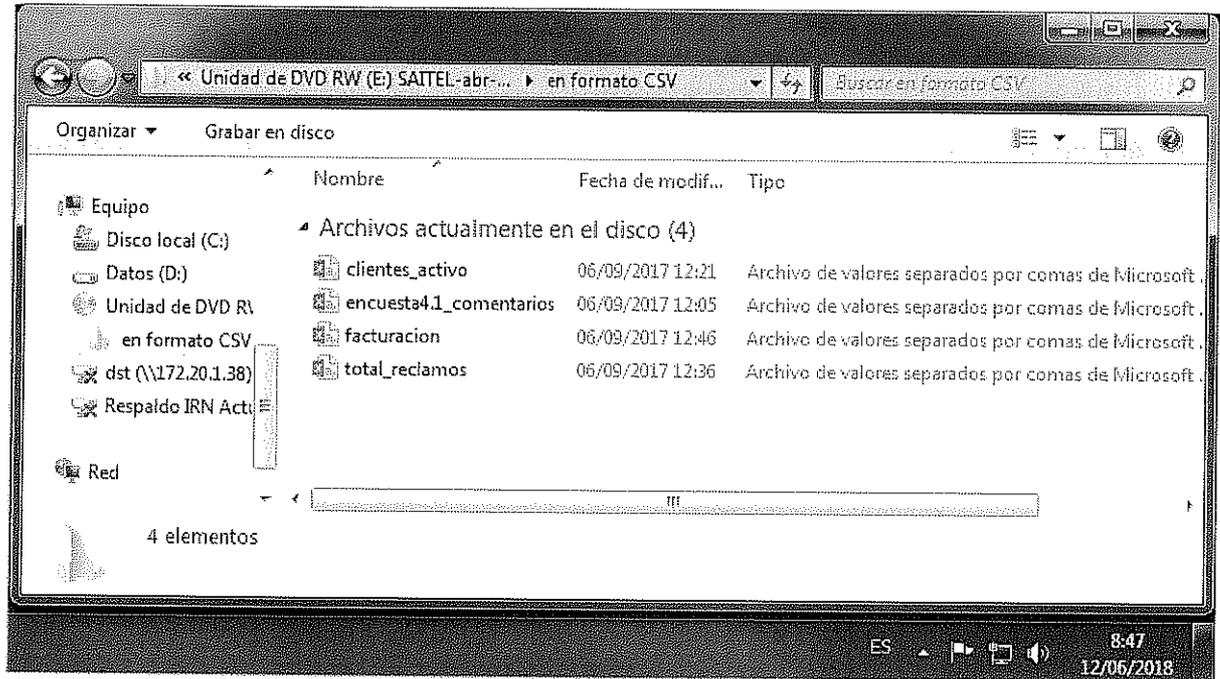


Fig. No. 3: Archivos en formato CSV.

Los archivos remitidos por SAITEL en el CD en referencia contienen la misma información que el prestador proporcionó durante la inspección efectuada el 6 de septiembre de 2017:

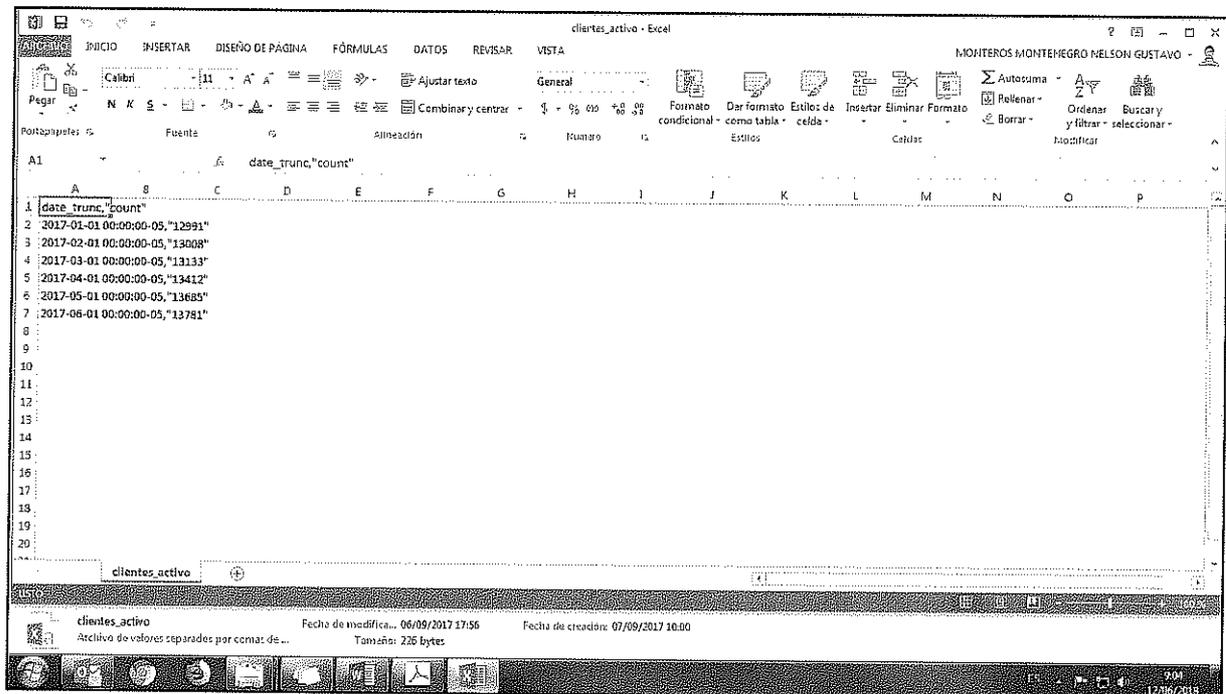


Fig. No. 4: Archivo "clientes\_ activos" incluido en el CD.

*Handwritten signature*

clientes\_activo [solo lectura] - Excel

MONTEROS MONTENEGRO NELSON GUSTAVO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																

clientes\_activo Fecha de modificación: 06/09/2017 12:21 Fecha de creación: 06/09/2017 12:21  
 Archivo de valores separados por comas de ... Tamaño: 226 bytes

Fig. No. 5: Archivo "clientes\_activo" proporcionado en la inspección del 06/09/2017.

encuesta4.1\_comentarios [solo lectura] - Excel

MONTEROS MONTENEGRO NELSON GUSTAVO

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1																
2																
3																
4																
5																
6																
7																
8																
9																
10																
11																
12																
13																
14																
15																
16																
17																
18																
19																
20																

encuesta4.1\_comentarios Fecha de modificación: 06/09/2017 12:03 Fecha de creación: 06/09/2017 12:03  
 Archivo de valores separados por comas de ... Tamaño: 21,0 KB

Fig. No. 6: Archivo "encuesta4.1\_comentarios" incluido en el CD.

id_encuesta	id_sucursal	Fecha	p1	p2	p3	p4	p5	c1	c2	c3	c4	c5	nombre	ci
1094.10	2017-01-01	"2", "1", "2", "3", "1"	"Atienden como a la mala", "Uno por mas que llame o vaya a la oficina no vienen a hacer el respectivo soporte tRcnico", "Creo que es muy poco el personal", "Nunca solu											
1095.1	2017-01-03	"4", "4", "4", "4", "4"	"PIALES ANDRADE MONICA ALEXANDRA", "1002680120"											
1096.1	2017-01-03	"4", "4", "4", "4", "4"	"ROSA ELENA CHIZA", "1002090718"											
1098.1	2017-01-03	"4", "5", "4", "2", "4"	"EL SERVICIO ES PESIMO", "LOS TELEFONOS NO RESPONDEN", "MARTINEZ GUEVARA ANA JULIA", "0400321394"											
1099.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "CEVALLOS CASTRO HAMILTON JOSE", "0914193347"											
1100.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "BRACHO EGAS ESTEBAN PATRICIO", "1003434485"											
1101.12	2017-01-11	"4", "5", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "LORI PUGACHI JUANA LEONOR", "1500554546"											
1102.12	2017-01-11	"5", "5", "4", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "SAMANIEGO AJILA HUGO ENRIQUE", "1500576418"											
1104.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "4"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "bueno", "RODRIGUEZ RODRIGUEZ VIVIANA JACKELINE", "2200066021"											
1105.12	2017-01-11	"5", "4", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "GOMEZ SANCHEZ XIMENA ALEXANDRA", "1710054992001"											
1106.12	2017-01-11	"4", "5", "5", "5", "5"	"bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "CUEVA MARTINEZ CRISTOBAL MARCELO", "2200020424"											
1107.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "ÁIGUEZ LUCIO JESSICA JESSENIA", "1104479258"											
1108.12	2017-01-11	"5", "4", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "MENENDEZ MENDOZA DOLORES PATRICIA", "1306525823"											
1109.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "GAIBOR VILLOTA MARYURI LEXI", "22000509269"											
1110.12	2017-01-11	"4", "5", "5", "5", "5"	"bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "MARCILLO COBEÑA JISELA YANETHI", "1500506611"											
1111.12	2017-01-11	"5", "5", "5", "5", "4"	"Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "bueno", "RUIPALES GUAMAN LUIS ENRIQUE", "1200053953"											
1112.12	2017-01-11	"5", "5", "4", "5", "5"	"Muy bueno", "Muy bueno", "bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "VARGAS LARA MARTHA GALUD", "1803610813"											
1113.12	2017-01-11	"5", "4", "5", "5", "5"	"Muy bueno", "bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "NAYGUA PUMA MAGDALENA", "1300438351"											
1114.12	2017-01-11	"4", "5", "5", "5", "5"	"bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "Muy bueno", "MONAR SANCHEZ GLADIS MARIANA", "11202509889"											

Fig. No. 7: Archivo "encuesta4.1\_comentarios" proporcionado en la inspección del 06/09/2017.

date_trunc	count
2017-04-01 00:00:00-05	13793
2017-05-01 00:00:00-05	14848
2017-06-01 00:00:00-05	14520

Fig. No. 8: Archivo "facturación" incluido en el CD.

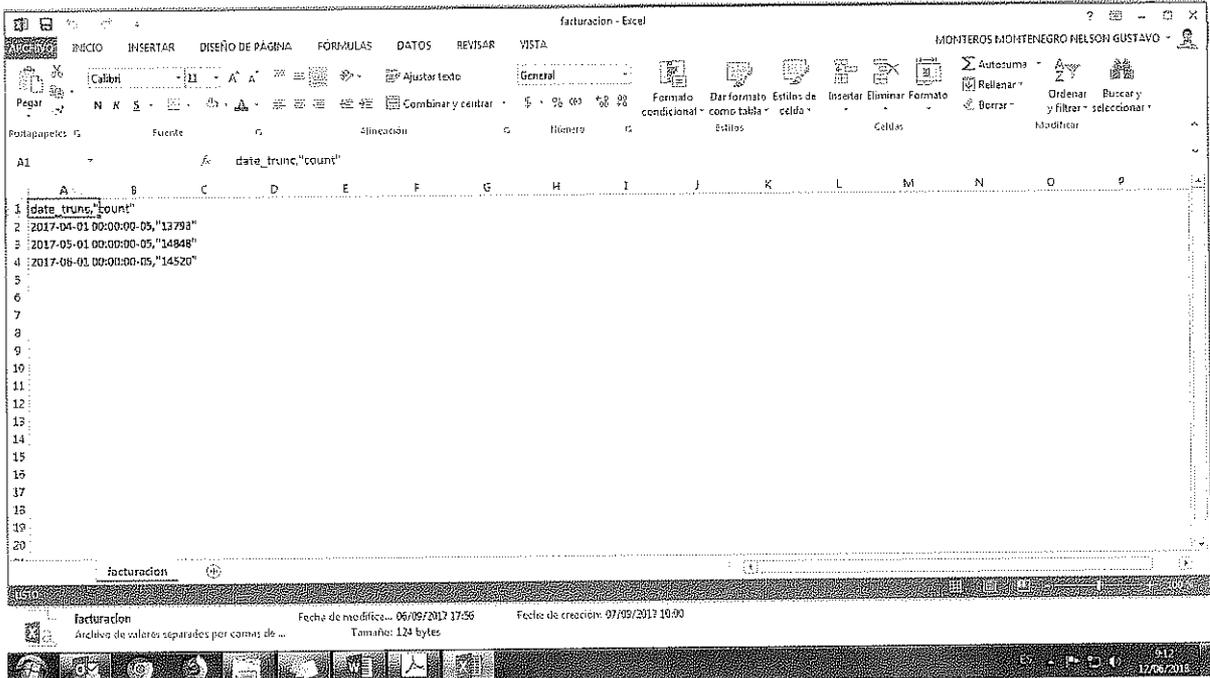


Fig. No. 9: Archivo "facturación" proporcionado en la inspección del 06/09/2017.

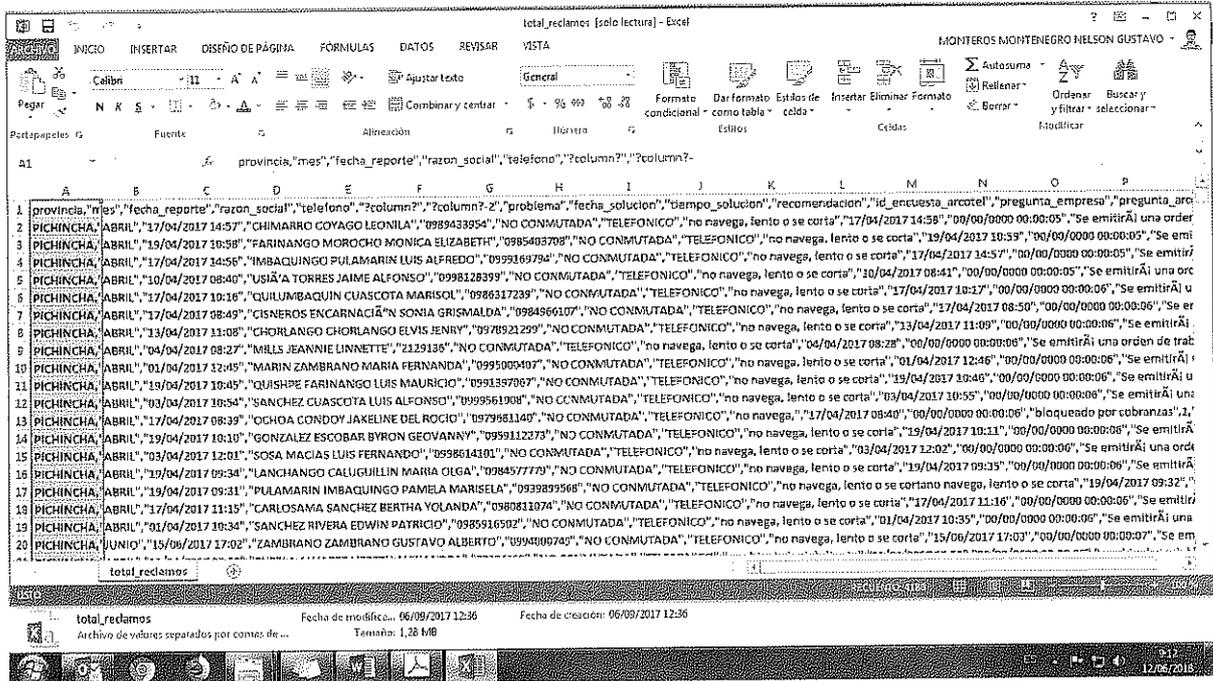


Fig. No. 10: Archivo "total\_reclamos" incluido en el CD.

provincia,"mes","fecha_reporte","razon_social","telefono","?columna?","?columna?,"	
1 PICHINCHA	"ABRIL","17/04/2017 14:57","CHIMARRO COYAGO LEONILA","0989433954","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","17/04/2017 14:58","00/00/0000 00:00:05","Se emitirá una orden
2 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 10:58","FARINANGO MOROCHO MONICA ELIZABETH","0985403708","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 10:59","00/00/0000 00:00:05","Se emi
3 PICHINCHA	"ABRIL","17/04/2017 14:56","IMBAQUINGO PULAMARIN LUIS ALFREDO","0999169794","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","17/04/2017 14:57","00/00/0000 00:00:05","Se emitir
4 PICHINCHA	"ABRIL","10/04/2017 08:40","USI�A TORRES JAIME ALFONSO","0998128399","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","10/04/2017 08:41","00/00/0000 00:00:05","Se emitirá una ord
5 PICHINCHA	"ABRIL","17/04/2017 10:16","QUILUMBAQUIN CUASCOTA MARISOL","0986317239","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","17/04/2017 10:17","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá u
6 PICHINCHA	"ABRIL","17/04/2017 08:49","CISNEROS ENCARNACIÓN SONIA GRISMALDA","0984966107","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","17/04/2017 08:50","00/00/0000 00:00:06","Se er
7 PICHINCHA	"ABRIL","13/04/2017 11:09","CHORLANGO CHORLANGO ELVIS JENRY","0978921299","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","13/04/2017 11:09","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá u
8 PICHINCHA	"ABRIL","04/04/2017 08:27","MILLS JEANNIE LINNETTE","1129135","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","04/04/2017 08:28","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá una orden de trab
9 PICHINCHA	"ABRIL","01/04/2017 12:45","MARIN ZAMBRANO MARIA FERNANDA","0995003407","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","01/04/2017 12:46","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá i
10 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 10:45","QUISUPE FARINANGO LUIS MAURICIO","0991397067","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 10:46","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá u
11 PICHINCHA	"ABRIL","03/04/2017 10:54","SANCHEZ CUASCOTA LUIS ALFONSO","0999561908","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","03/04/2017 10:55","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá una
12 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 08:39","OCHOA CONDOY JAKELINE DEL ROCIO","0979681140","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 08:40","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá u
13 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 10:10","GONZALEZ ESCOBAR BYRON GEOVANNY","0959112273","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 10:11","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá i
14 PICHINCHA	"ABRIL","03/04/2017 12:01","SOSA MACIAS LUIS FERNANDO","0998614101","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","03/04/2017 12:02","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá una ord
15 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 09:34","LANCHANGO CALUGUILIN MARIA OLGA","098457779","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 09:35","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá i
16 PICHINCHA	"ABRIL","19/04/2017 09:31","PULAMARIN IMBAQUINGO PAMELA MARISELA","099399568","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","19/04/2017 09:32","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá u
17 PICHINCHA	"ABRIL","17/04/2017 10:11","CARLOSAMA SANCHEZ BERTHA YOLANDA","0980811074","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","17/04/2017 10:12","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá
18 PICHINCHA	"ABRIL","01/04/2017 10:34","SANCHEZ RIVERA EDWIN PATRICIO","0985916502","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","01/04/2017 10:35","00/00/0000 00:00:06","Se emitirá una
19 PICHINCHA	"JUNIO","15/06/2017 7:02","ZAMBRANO ZAMBRANO GUSTAVO ALBERTO","094000749","NO CONMUTADA","TELEFONICO","no navega, lento o se corta","15/06/2017 7:03","00/00/0000 00:00:07","Se em
20	total_reclamos

Fig. No. 11: Archivo "total\_reclamos" proporcionado en la inspecci3n del 06/09/2017.

Por tanto, como se mencion3 anteriormente, la informaci3n que SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL remiti3 en el CD anexo al oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018 es la misma que la que a su momento se recab3 en la inspecci3n efectuada por la Coordinaci3n Zonal 2 el 6 de septiembre de 2017 y que se adjunt3 al informe t3cnico No. IT-CZO2-C-2017-0913.

4. CONCLUSI3N.-

Con base en el análisis expuesto, el área t3cnica de la Direcci3n T3cnica Zonal de la Coordinaci3n Zonal 2 considera que el prestador del Servicio de Acceso a Internet SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, **NO HA DESVIRTUADO T3CNICAMENTE** los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018, puesto que en su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, reconoce no haber efectuado el mínimo de encuestas necesarias para el cálculo del parámetro de calidad "4.1-Relaci3n con el cliente" así como no haber contado con la informaci3n de sus reclamos y averías debidamente clasificada y determinada conforme establece la Resoluci3n 216-09-CONATEL-2009, ratificando lo manifestado en el informe de control t3cnico No. IT-CZO2-C-2017-0913.

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resoluci3n la graduaci3n de la posible sanci3n a ser impuesta, a continuaci3n se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relaci3n a la infracci3n establecida en el artículo 117, letra b, número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018.

## 5. 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 señor Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, en su contestación ingresada con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, refiriéndose al parámetro de calidad "4.1 – Relación con el cliente", manifiesta:

"1. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL ha entregado la información de forma oportuna, sin embargo, **acepta que con respecto al parámetro 4.1, no se realizaron el número de encuestas requeridas**, debido a que no un control sobre si las personas encargadas de dichas encuestas lo hacían o no, razón por la que no se realizaron el mínimo de encuestas correspondientes...". (El resaltado no es parte del texto original).

Y posteriormente, respecto a los parámetros de calidad "4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes", "4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" y "4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", indica:

"Para los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 SAITEL de igual forma acepta que para dicho trimestre se ha entregado la información pero que **dicha información no estaba correctamente clasificada o determinada** debido a que SAITEL para ese trimestre no contaba con la norma técnica implementada en el sistema...". (El resaltado no es parte del texto original).

Con lo manifestado, se considera que el señor Freddy Marlon Rosero Cuaspa, Gerente General de SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS y TELECOMUNICACIONES SAITEL, admite la infracción señalada en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017; sin embargo no presenta plan de subsanación alguno por lo que no se configura la atenuante 2.

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

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

En el informe de control técnico No.IT-CZO2-C-2017-0913 se detectó que la información fuente entregada por SAITEL contenía información imprecisa que impidió determinar si las incidencias fueron correctamente catalogadas dentro de las definiciones de “Reclamos generales” o de “Averías efectivas” (según Resolución 216-09-CONATEL-2009) y si fueron o no procedentes.

Sin embargo, como se analizó en el numeral 3.1.3, en dicho informe también se detectaron imprecisiones en los tiempos de solución de incidentes pues se encontraron eventos de características similares con tiempos de solución diferentes sin la debida justificación técnica de validación; y adicionalmente, en la evaluación del parámetro “4.7 - Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente” el prestador no respaldó los valores reportados como “PORCENTAJE DE CAPACIDAD EFECTIVA SUMINISTRADO”.

Sobre estos aspectos el prestador no hace ninguna referencia en su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018.

Adicionalmente, SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL en su contestación únicamente manifiesta que habría implementado cambios que permiten una mejor identificación de los reclamos, mencionando que uno de esos mecanismos sería, por ejemplo, un listado de “opciones” bajo las cuales efectuaría una clasificación de sus incidencias. Es decir que, exceptuando por dicho ejemplo, el prestador no detalla ni profundiza sobre los cambios que habría implementado.

Por otra parte, como se analizó en el numeral 3.1.4, se debe observar que SAITEL en su contestación remitió la misma información que se obtuvo durante la inspección del 6 de septiembre de 2017; es decir, no remite información o datos que permitan efectuar un adecuado cálculo de los parámetros de calidad del Servicio de Acceso a Internet para el segundo trimestre de 2017 y al respecto manifiesta:

“Además, una vez verificado el error no se podría hacer otras encuestas debido a que las mismas no pertenecerían a dicho trimestre, lo mismo con los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 no se podría registrar otros datos adicionales ya que se estaría alterando la información.”.

En virtud de lo expuesto, se considera que no se configura el atenuante 3.

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

El Artículo 82 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido el 28 de diciembre de 2015, indica:

*“Art. 82.- Subsanación y Reparación.- Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.*

**Para efectos de la aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de los 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 (...).”** (El resaltado no es parte del texto original).

En ese sentido, de acuerdo al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017, la infracción estipulada corresponde a **“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.”**, situación que no incurre en el cometimiento de daño técnico alguno y por lo que no procede analizar la configuración de la atenuante 4.

## 6. 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 sancionada.”

Al respecto, el prestador del Servicio de Acceso a Internet SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, no obstaculizó las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador, 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.”

De acuerdo al Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017, la infracción estipulada corresponde a **“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.”, situación que no incurre en la obtención de beneficios económicos y por lo que no se debe considerar esta circunstancia agravante.

## 7. RECOMENDACIONES.-

Se recomienda que se considere el análisis y la conclusión constantes en los números 3 y 4 del presente informe y se acojan los mismos en la Resolución respectiva.

De acuerdo con el análisis realizado en el numeral 5 del presente informe, no es procedente desde el punto de vista técnico tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3o 4 establecidas en el Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe en relación a los agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada ley, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico, en ninguno de los dos agravantes, por lo que se recomienda que 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-2018-023, de 09 de julio de 2018**, realiza en lo principal, el siguiente análisis:

“(…)

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

El presente acto de apertura al procedimiento administrativo sancionador se inicio de conformidad con los requisitos establecidos en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y que se encontraban contenidos en el artículo 126 que disponía:

#### **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.

En la tramitación de la presente causa se ha observado todas las solemnidades determinadas en la Ley para la validez de los procedimientos administrativos como son la notificación con el acto de apertura con la finalidad de que conozca el concesionario y este pueda ejercer su derecho a la defensa; se ha recibido la contestación al acto de inicio del procedimiento administrativo, se abrió la causa para evacuación de la prueba y se ha practicado todas las solicitadas por la parte acusada, por lo tanto se declara válido todo lo actuado.

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-2018-0012, así como con la normativa que debe ser considerada en los fundamentos de derecho, estos elementos a ser tomados en cuenta son:

- La entrega de la información en forma oportuna y en este caso se debe analizar lo determinado en el parámetro de calidad 4.1 que tiene que ver con la relación con el cliente.
- Que la información no estaba correctamente clasificada y que cualquier asunto que pudiera agregar datos adicionales estaría alterando la información de los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7.

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

En cuanto al primer aspecto, la empresa SAITEL reconoce expresamente que ha entregado la información de forma oportuna; sin embargo manifiesta no haber realizado el número de encuestas requeridas, lo que manifiesta en el numeral 1 del escrito de comparecencia ya referido y manifiesta:

"1. SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONESSAITEL ha entregado la información de forma oportuna, sin embargo, acepta que con respecto al parámetro 4.1, no se realizaron el número de encuestas requeridas, debido a que no un control sobre si las personas encargadas de dichas encuestas lo hacían o no, razón por la que no se realizaron el mínimo de encuestas correspondientes; cabe recalcar que para los siguientes trimestres se han realizado las encuestas tal y como se indica en la norma técnica y que

*dicha imprecisión no volverá a ocurrirya que se han tomado las medidas correctivas para este hecho.”.*

*En base a esto, la conclusión del Informe Técnico IT-CZO2-C-2017-0913, que fue el fundamento para el inicio del presente procedimiento administrativo sancionador manifiesta:*

- *El permisionario SAITEL durante el segundo trimestre de 2017 no cumplió con el tamaño mínimo de la muestra de clientes a encuestar que garantice una confiabilidad de al menos el 95% y un error de no más del 5% en el cálculo del Índice 4.1 – Relación con el Cliente; es decir, no cumple con el procedimiento establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009, por lo que no es posible evaluar el indicador.*

*Es decir se establece que hay un incumplimiento en cuanto al tamaño mínimo de la muestra ya que de las 373 encuestas que debieron realizarse, solo se entregó un respaldo de 141, lo que no garantiza en nivel de confiabilidad del servicio del 95% a favor de los clientes, considerando un margen de error del 5%, por lo tanto el índice 4.1 no se podía evaluar de una manera adecuada por cuanto el indicador no fue el determinado para su análisis.*

*Del mismo modo en cuento a los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7, la empresa reconoce que la información no estaba correctamente clasificada por cuanto no contaba con la norma técnica en su sistema y manifiesta:*

*“Para los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 SAITEL de igual forma acepta que para dicho trimestre se ha entregado la información pero que dicha información no estaba correctamente clasificada o determinada debido a que SAITEL para ese trimestre no contaba con la norma técnica implementada en el sistema, sin embargo SAITEL ha implementado las modificaciones, todo esto en base a que en dicha inspección técnica la persona de ARCOTEL encargada de la inspección nos informó estas inconsistencias por lo que SAITEL a partir de ello re organizó el esquema que presentará y subirá en futuras inspecciones técnicas.*

*Además, una vez verificado el error no se podría hacer otras encuestas debido a que las mismas no pertenecerían a dicho trimestre, lo mismo con los parámetros 4.2, 4.3, 4.5 y 4.7 no se podría registrar otros datos adicionales ya que se estaría alterando la información.”.*

*Sobre esto el Informe de Control Técnico IT-CZO2-C-2017-0913 manifiesta:*

- *No es posible evaluar el cumplimiento de los parámetros de calidad: “4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes”, “4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales”, “4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas” y “4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente” para el segundo trimestre de 2017, por cuanto la información que SAITEL entregó durante la inspección no es clara ni precisa para determinar si los incidentes registrados en su bitácora corresponden a las definiciones y condiciones establecidas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009; tal como se analiza en los numerales 4.3, 4.3.2, 4.3.3, 4.3.5 y 4.3.7 del presente informe.*

- *El permisionario SAITEL durante el segundo trimestre de 2017, se mantiene dentro del rango del valor objetivo para el parámetro de calidad "4.4 Reclamos de facturación" establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009."*

*También el Informe de análisis a la contestación recoge esta situación y determina que de parte de SAITEL ha entregado información que no estaba correctamente clasificada; es decir, que en los dos aspectos o conclusiones del Informe Técnico IT-CZO2-C-2017-0913, el permisionario reconoce que si bien es cierto entregó información, no lo realizó de forma adecuada para poder determinar el cumplimiento de las definiciones y condiciones de la Resolución 2016-09-CONATEL-2009.*

*Hay un tercer aspecto que no influye en lo relacionado con los índices de calidad y el servicio que se debe prestar a los clientes, abonados o usuarios del servicio de valor agregado que ofrece la empresa SAITEL, y tiene que ver con el envío de información en un CD, que no correspondía a la empresa y que sin embargo se ha superado de manera adecuada, tanto más que es la misma empresa la que reconoce la falta y repone en un CD la información subida al sistema de ARCOTEL y que contenía la información analizada anteriormente por ser incompleta.*

*Los derechos de los usuarios no pueden ser sacrificados por errores u omisiones de las partes, pues la Constitución de la República en su artículo 11 determina que el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.*

*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.*

*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 se establece que su regulación se debe guiar en base a los siguientes principios:*

- o *Principio de solidaridad*
- o *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 determinan una obligación del prestador, por ello es que se considera que los índices de calidad deber ser cumplidos de manera obligatoria.*

#### **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:*

- El señalamiento de la norma jurídica y la determinación de su alcance*
- Calificación de los hechos para determinar la decisión*
- Consecuencias jurídicas indicando la pertinencia de la aplicación de la norma invocada a los antecedentes del hecho.*

#### **SEÑALAMIENTO DE LA NORMA JURÍDICA Y DETERMINAR SU ALCANCE.**

*La norma jurídica que se controla dentro del presente procedimiento es lo determinado en primer lugar en la Constitución de la República, fundamentalmente en lo determinado en los artículos 314, 315 y 316; luego se determina las circunstancias propias del servicio en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y toda su normativa secundaria; esto es los reglamentos emitidos por el Directorio de la Agencia y demás normas técnicas emitidas por autoridad competente como es el caso de la Resolución 2016-09-CONATEL-2009, así como lo determinado en los títulos habilitantes.*

*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:

**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 (...)**

**CALIFICACIÓN DE LOS HECHOS PARA DETERMINAR LA DECISIÓN.**

La conducta descrita en el Informe Técnico IT-CZO2-C-2017-0913, constituye una conducta que afecta a los derechos de clientes abonados o usuarios del servicio de acceso a internet por un lado y que constituye en deber supremo de protección del Estado; y, afecta a la calidad del servicio, que redundará en beneficio de los usuarios.

El no haber cumplido de manera adecuada con la entrega de información sobre los parámetros de calidad no ha permitido que la actividad de control que lleva adelante la ARCOTEL evalúe de una manera oportuna las condiciones y definiciones determinadas en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

Esto es lo que llevó a que el Acto de Apertura al Procedimiento Administrativo Sancionador ARCOTEL-CZO2-2018-0017, determine como infracción el incumplimiento de las obligaciones determinadas en la Ley, los reglamentos, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por autoridad competente de la siguiente forma:

**"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.**

**CONSECUENCIAS JURÍDICAS INDICANDO LA PERTINENCIA DE LA APLICACIÓN DE LA NORMA INVOCADA A LOS ANTECEDENTES DEL HECHO.**

Los dos primeros elementos, 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-2016-0913, que sirvió de argumento fundamental del Acto de Apertura de este procedimiento, así como en la conclusión del Informe Técnico IT-CZO2-AA-2017-0012, que tiene que ver con el análisis de la contestación presentada que manifiesta:

**4. Con base en el análisis expuesto, el área técnica de la Dirección Técnica Zonal de la Coordinación Zonal 2 considera que el prestador del Servicio de Acceso a Internet SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES SAITEL, NO HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE los hechos señalados en el Acto de Apertura del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-2018-017 de 19 de abril de 2018, puesto que en su oficio ingresado con Documento No. ARCOTEL-DEDA-2018-008320-E de 8 de mayo de 2018, reconoce no haber efectuado el mínimo de encuestas necesarias para el cálculo del parámetro de calidad "4.1-Relación con el cliente" así como no haber contado con la información de sus reclamos y averías debidamente clasificada y determinada conforme establece la Resolución 216-09-CONATEL-2009, ratificando lo manifestado en el informe de control técnico No. IT-CZO2-C-2017-0913.**

La existencia de la infracción no ha sido desvirtuada en lo referente a la información requerida para evaluar de los índices de calidad y en la contestación realizada por el prestador del servicio y que constan en el sistema SIETEL, ha reconocido expresamente que ha cumplido con la entrega de la información pero no de manera adecuada contradiciendo lo determinado en el artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en su numeral 3 fundamentalmente, así como con lo determinado en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción aprobado por Resolución 05-03-ARCOTEL-2016.

Por todo lo anotado anteriormente, y determinando la existencia de la infracción y la aceptación por parte de SAITEL en la entrega de información no completa se encuentra debidamente probada y la responsabilidad de la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, por lo que, se deduce de todo el análisis realizado por el área técnica y jurídica a lo largo de la presente resolución que se ha cometido la infracción determinada en el **Artículo 117, letra b numeral 16, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

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

Una vez determinada la infracción corresponde imponer la sanción 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-2018-008320-E, de 08 de mayo del 2018, reconoce la infracción y más bien trata de justificarla manifestando por un lado que no se realizaron el número de encuestas requeridas así como que la información no estaba correctamente clasificada y no presenta un plan de subsanación adecuado.

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 y más bien expone que cualquier corrección que se tome sería alterar la información entregada; es decir, no se realizó ninguna actividad que permita componer la situación.

En relación a la circunstancia **atenuante 4**, la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES “SAITEL”** el Informe Técnico IT-

CZO2-AA-2018-0012, de análisis de la contestación al acto de apertura manifiesta que no incurre en el cometimiento de un daño técnico y por lo tanto no se puede analizar la configuración de un daño técnico.

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-2018-0012, de 12 de junio del 2018, 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 5 del presente informe, no es procedente tomar en cuenta las circunstancias atenuantes 2, 3 y 4 del Artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.**

**Conforme el análisis realizado en el numeral 6 de este informe, en relación a los agravantes 1 y 2 del Artículo 131 de la citada Ley, se determina que el prestador no ha incurrido desde el punto de vista técnico en ninguna de las dos agravantes, por lo que se recomienda que esto se considere en el análisis jurídico.**

En cuanto al carácter continuado de la conducta infractora que constituye una circunstancia agravante de conformidad con el artículo 131 (3) de la LOT, no se puede establecer por cuanto las obligaciones que tienen como condición un cumplimiento por períodos generan reincidencia y no una actividad continuada de conformidad con la LOT, por lo tanto no se considera aplicar esta circunstancia agravante.

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).

**a. RECOMENDACIÓN:**

*Siendo el momento procesal oportuno, dentro del procedimiento administrativo sancionador iniciado con la expedición del Acto de Apertura No. ARCOTEL-CZO2-2017-0017, emitido el 19 de abril de 2018, 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-2017-0012**, de 12 de junio de 2018 y el Informe Jurídico **ARCOTEL-JCZO2-R-2018-023**, de 09 de julio 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-CZO2-2018-0017, por cuanto dentro del procedimiento administrativo se ha demostrado técnica y jurídicamente la existencia de la misma, 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 ibidem, 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, fundamentalmente lo relacionado con el cumplimiento de los parámetros de calidad "4.1 relación con el Cliente", "4.2 Porcentaje de reclamos generales procedentes", "4.3 Tiempo máximo de resolución de reclamos generales", "4.5 Tiempo promedio de reparación de averías efectivas" y "4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente", de acuerdo a lo establecido en la Resolución 216-09-CONATEL-2009.

**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.

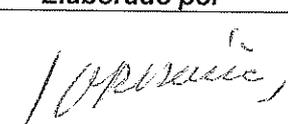
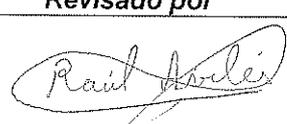
**Artículo 6.- NOTIFICAR** a la empresa **SOLUCIONES AVANZADAS INFORMÁTICAS Y TELECOMUNICACIONES "SAITEL"**, que presta un servicio de acceso a internet, con RUC 1091728857001, en la calle José Joaquín de Olmedo 4-63 y Juan Grijalva, en la ciudad de Ibarra, provincia de Imbabura.

Notifíquese y cúmplase.-

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 13 de julio del 2018

  
Ing. José Francisco Freire Cuesta  
**COORDINADOR ZONAL 2**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS**  
**TELECOMUNICACIONES (ARCOTEL)**



<i>Elaborado por</i>	<i>Revisado por</i>
 Dr. Jaime Ordóñez Talbot	 Raúl Avilés

