

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO2-RPAS-2023-0013
**ORGANISMO DESCONCENTRADO: COORDINACIÓN ZONAL 2 DE LA AGENCIA DE
REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
COORDINACIÓN ZONAL 2

CONSIDERANDO:

CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

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

1. LA DETERMINACIÓN DE LA PERSONA RESPONSABLE. -

1.1. INFORMACIÓN GENERAL

Los datos generales son:

SERVICIO CONTROLADO:	ACCESO A INTERNET
NOMBRE - RAZÓN SOCIAL:	BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES*
NÚMERO DE RUC:	1792169909001*
REPRESENTANTE LEGAL:	EZE PETER UGOCHUKWU*
DIRECCIÓN:	CALLE LA COLONIA OE6-126 Y CALLE CARAPUNGO (CALDERON)
CIUDAD:	QUITO
PROVINCIA:	PICHINCHA
DIRECCIONES DE CORREO ELECTRÓNICO:	jgranda@bridgetelecom.com.ec hibanez@bridgetelecom.com.ec dportero@bridgetelecom.com.ec

* Fuente: Página Web del Servicio de Rentas Internas (SRI). Recuperado el 10 de marzo de 2023 de: <https://srienlinea.sri.gob.ec/sri-en-linea/SriRucWeb/ConsultaRuc/Consultas/consultaRuc>

1.2. TÍTULO HABILITANTE

La Secretaría Nacional de Telecomunicaciones otorgó el Permiso para la instalación, operación y explotación de un Servicio de Valor Agregado de INTERNET a favor de BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES el 16 de diciembre de 2009. Permiso inscrito en el Tomo 83 a fojas 8360 del Registro Público de Telecomunicaciones.

2. SINGULARIZACIÓN DE LA INFRACCIÓN COMETIDA. -

2.1. FUNDAMENTOS DE HECHO

En el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504** de 26 de diciembre de 2018, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, se concluye:

“Con base en el análisis realizado, el prestador del Servicio de Acceso a Internet,

BRIDGETELECOM SA TELECOMUNICACIONES y RADIOCOMUNICACIONES alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en los meses de enero, febrero y marzo del 2018 (primer trimestre 2018), conforme se presentada de manera resumida en la Tabla No. 8, a continuación:

Cód.	Parámetro	Valor objetivo según la Resolución 216-09-CONATEL-2009	Valor obtenido dentro del rango del valor objetivo		
			Ene-18	Feb-18	Mar-18
4.1	Relación con el Cliente	$Rc \geq 3$	No aplica evaluación en este período.		
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\%Rg \leq 2\%$	Sí	Sí	Sí
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	$Tr \leq 7$ días (para el 98% de los reclamos presentados en el mes)	Sí	Sí	Sí
4.4	Porcentaje de reclamos de Facturación	$\%Rf \leq 2\%$	Sí	Sí	Sí
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	$Tra \leq 24$ horas	No determinado.		
4.6	Porcentaje de módems utilizados	$\%Mu_{ref} \leq 100$ (Durante el 98% del día. Margen de saturación 2%)	Sí	Sí	Sí
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc \leq 2\%$	Sí	Sí	Sí

Tabla No. 8: Cumplimiento de parámetros de calidad SAI BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES – Primer Trimestre 2018.

Es decir, se encuentra que no es posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018.”

2.2. FUNDAMENTOS DE DERECHO

Con la finalidad de determinar la presunta infracción y sanción, se deben considerar los siguientes fundamentos jurídicos:

- **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**

La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, dispone:

“CAPITULO II

Prestadores de Servicios de Telecomunicaciones

(...)

Art. 24.- Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se 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. (...) **28.** Las demás obligaciones establecidas en esta Ley, su Reglamento General, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y en los títulos habilitantes. (...).” (Lo subrayado y resaltado fuera del texto original)

“Art. 132.- 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 116.- **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.”*

“Art. 132.- 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.”

- **RESOLUCIÓN 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009**

Con Resolución 216-09-CONATEL-2009 de 29 de julio de 2009, el ex - Consejo Nacional de Telecomunicaciones aprueba los PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.

2.3. TIPIFICACIÓN DE LA INFRACCIÓN

En el presente caso, se considera que el presunto incumplimiento corresponde al dispuesto en el **numeral 16, letra b, del artículo 117** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, el cual se cita a continuación:

*“Artículo 117.- **Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: **16.** *Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos.”**

2.4. ACTO DE INICIO

El **Acto de Inicio No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, se puso en conocimiento del prestador del servicio de acceso a internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, mediante oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0770-OF de 17 de noviembre de 2022, el mismo que consta en el expediente, y que fue debidamente notificado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux, así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el prestador para notificaciones.

En el numeral 7 del citado **Acto de Inicio**, se establece lo siguiente:

“7. EMISIÓN DEL ACTO DE INICIO DEL PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO SANCIONADOR. –

(...) En orden a los antecedentes, disposiciones jurídicas precedentes, considerando que el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504** de 26 de diciembre de 2018, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye: "(...)...se encuentra que no es posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018(...); inobservando lo establecido en el artículo 24 numerales 3,6, y 28 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo establecido en el artículo 59 numeral 6 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones."

3. LA VALORACIÓN DE LA PRUEBA PRACTICADA

3.1. CONTESTACIÓN AL ACTO DE INICIO POR PARTE DEL PRESTADOR

El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, pese a ver sido notificado en legal y debida forma con el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador **Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, mediante **oficio Nro. ARCOTEL-CZO2-2022-0770-OF** de 17 de noviembre de 2022, y que fuere enviado a través del Sistema de Gestión Documental Quipux con fecha 17 de noviembre de 2022 así como también a las direcciones de correo electrónico señaladas por el administrado, **NO DIO CONTESTACIÓN AL MISMO**.

3.2. EVACUACIÓN DE PRUEBAS Y DILIGENCIAS DENTRO DEL PERIODO DE INSTRUCCIÓN

La Función Instructora emitió el Dictamen No. **FI-CZO2-D-2023-003** de 10 de marzo de 2023, en el cual en relación a la evacuación de pruebas y diligencias, se encuentran las siguientes:

- **Memorando Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-0263-M** de 16 de enero del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL:

"(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 12 de enero de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071 de 17 de noviembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)"

- **Memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0304-M**, de 16 de enero de 2023 en el cual el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica lo siguiente:

"La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía BRIDGE TELECOM S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792169909001, constante en el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por tipos de servicios de telecomunicaciones" correspondiente al año 2020, en el cual consta rubro TOTAL INGRESOS de USD 761.256,30 (...)"

- Con memorando Nro. ARCOTEL-CRDM-2023-0067-M de 25 de enero de 2023, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, en atención al memorando Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0065-M de 13 de enero de 2023, en lo principal manifestó:

*"(...) Con este antecedente, y una vez revisado el informe técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504, se observa que no contiene **información relevante**, como:*

- *Ubicación específica de la zona geográfica del hecho y sus competidores (prestadores) relacionados.*
- *Número de clientes/usuarios relacionados con el hecho detallado en el informe técnico, así como de sus competidores,*
- *Plazo de suspensión y habilitación del servicio de acceso de internet.*

Por lo antes expuesto, al no presentar información relevante en el informe técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504, no es posible elaborar el informe de análisis de afectación al mercado del servicio de acceso a internet, motivado por el acto de apertura del procedimiento administrativo sancionador solicitado con providencia No. ARCOTEL-CZO2-PR-2023-005, relacionado con la empresa BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES.”.

- **El Informe Técnico IT-CZO2-C-2023-0062** de 13 de febrero de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye que:

“(…) 4. CONCLUSIÓN.

Con base en lo desarrollado, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que NO SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho reportado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504 de 26 de diciembre de 2018.

Por lo antes indicado, a fin de que se considere en la Resolución la graduación de la posible sanción a ser impuesta, a continuación, se realiza el análisis de atenuantes y agravantes en relación a la infracción establecida en el artículo 117 letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, señalada en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071.”

- **Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-003 de 16 de febrero de 2023**, mediante el cual el Área Jurídica de la Coordinación Zonal 2 indica y concluye lo siguiente:

*“(…) Del expediente administrativo sancionador, en primera instancia se debe considerar que el juzgamiento de la conducta infractora por la cual se dio inicio al procedimiento en cuestión ocurre en razón de los hechos reportados en el **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1504** de 26 de diciembre de 2018, y que del **Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0062** de 13 de febrero de 2023, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, concluye manifestando que: “(…) Con base en lo desarrollado, el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 considera que NO SE HA DESVIRTUADO TÉCNICAMENTE el hecho reportado en el Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504 de 26 de diciembre de 2018. (…)”*

*El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, presuntamente no habría dado cumplimiento a las Obligaciones establecidas en los **numerales 3, 6 y 28 del Artículo 24 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones en concordancia con lo establecido en el artículo 59 numeral 6 del reglamento General a la ley Orgánica de Telecomunicaciones y la Resolución Nro. 216-09-contael-09** de 29 de julio de 2009 respecto a los “**PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET**”, específicamente conforme lo señala la conclusión del **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504** de 26 de diciembre de 2018, no es posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías*

efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018.

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

Con la presentación del presente Informe Jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, podrá ser considerado sin efecto vinculante dentro del Dictamen previsto en el artículo 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.”

3.3. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES.

La Función Instructora en el Dictamen No. FI-CZO2-D-2023-003 de 10 de marzo de 2023, en lo referente al análisis de los atenuantes y agravantes dentro del procedimiento administrativo sancionador, establece lo siguiente:

“ANÁLISIS DE ATENUANTES

Para el presente Procedimiento Administrativo Sancionador, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones indica en el Artículo 130 que: “(...) En caso de concurrencia, debidamente comprobada, de las circunstancias atenuantes 1, 3 y 4, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en los casos en los que considere aplicable, y previa valoración de la afectación al mercado, al servicio o a los usuarios, podrá abstenerse de imponer una sanción, en caso de infracciones de primera y segunda clase. Esta disposición no aplica para infracciones de tercera y cuarta clase.

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 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.”

La Función Instructora de todos los Procedimientos Administrativos Sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, dentro del período para la evacuación de pruebas, mediante Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO2-2023-0062-M** del 13 de enero de 2023, solicitó al Responsable de la Unidad de la Gestión Documentación y Archivo de la ARCOTEL, certifique si el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador.

Al respecto, con Memorando **Nro. ARCOTEL-DEDA-2023-0263-M** de 16 de enero del 2023, enviado por el Responsable de la Unidad de la Gestión Documental y Archivo de la ARCOTEL, en la parte pertinente manifiesta:

“(...) al efectuar la consulta en el Sistema Informático de Infracciones y Sanciones (SIIS) de la ARCOTEL, con fecha 12 de enero de 2023, se informa que el Prestador del Servicio de Acceso a

Internet BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES no ha sido sancionado por la misma infracción con identidad de causa y efecto dentro de los nueve meses anteriores a la fecha de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071 de 17 de noviembre de 2022, tipificada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (...)". (Lo subrayado me pertenece).

Por tanto, se deberá considerar esta atenuante.

b) Atenuante 2, "Haber admitido la infracción en la sustanciación del procedimiento administrativo sancionatorio. En este caso, se deberá presentar un plan de subsanación, el cual será autorizado por la Agencia de Regulación y Control de Telecomunicaciones."

*El Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, no dio contestación al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071 de 17 de noviembre de 2022. No existe admisión explícita del cometimiento de la infracción ni presentó plan de subsanación alguno; por tanto, se considera que no concurre esta atenuante.*

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones:

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

*El hecho que se reporta en el Informe de Control Técnico No. IT-CZO2-C-2018-1504 de 26 de diciembre de 2018 está relacionado a que no fue posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018:*

"(...) 5. CONCLUSIÓN.

Con base en el análisis realizado, el prestador del Servicio de Acceso a Internet, BRIDGETELECOM SA TELECOMUNICACIONES y RADIOCOMUNICACIONES alcanza los valores objetivo de los parámetros de calidad establecidos en la resolución 216-09-CONATEL-09 en los meses de enero, febrero y marzo del 2018 (primer trimestre 2018), conforme se presentada de manera resumida en la Tabla No. 8, a continuación:

Cód.	Parámetro	Valor objetivo según la Resolución 216-09-CONATEL-2009	Valor obtenido dentro del rango del valor objetivo		
			Ene-18	Feb-18	Mar-18
4.1	Relación con el Cliente	$Rc \geq 3$	No aplica evaluación en este periodo.		
4.2	Porcentaje de reclamos generales procedentes	$\%Rg \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ
4.3	Tiempo máximo de resolución de reclamos generales	$Tr \leq 7$ días (para el 98% de los reclamos presentados en el mes)	SÍ	SÍ	SÍ
4.4	Porcentaje de reclamos de Facturación	$\%Rf \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ
4.5	Tiempo promedio de reparación de averías efectivas	$Tra \leq 24$ horas	No determinado.		
4.6	Porcentaje de módems utilizados	$\%Mu_{ref} \leq 100$ (Durante el 98% del día. Margen de saturación 2%)	SÍ	SÍ	SÍ
4.7	Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente	$\%Rc \leq 2\%$	SÍ	SÍ	SÍ

Tabla No. 8: Cumplimiento de parámetros de calidad SAI BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES – Primer Trimestre 2018.

Es decir, se encuentra que no es posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018.(...)”.

Con ese antecedente y dado que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, no dio respuesta al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071, ni ha comunicado haber implementado acción alguna, no se considera la presente atenuante.

d) 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 a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (reformado con Decreto Ejecutivo No. 126 de 19 de julio de 2021) establece: “(...) Para efectos de aplicación de la LOT y el presente reglamento, se entiende por reparación integral la ejecución de mecanismos y acciones tecnológicas o no tecnológicas a través de las cuales se solucione o repare el daño causado con ocasión de la comisión de la infracción. (...)”.

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-072 de 17 de noviembre de 2022, la infracción corresponde a:

“(...) **Artículo 117.- Infracciones de primera clase.** (...) **b.** Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: **16.** Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)”.

En el presente caso, pese a que no existe análisis de este atenuante en el Informe Jurídico No. IJ-CZO2-2023-005 y contrario al criterio plasmado en el Informe Técnico No. IT-CZO2-C-2023-0076, no se registra en el expediente la constancia de un daño con ocasión de la comisión de dicha infracción y por tanto la inexistencia de la posibilidad de ejecutar mecanismos o acciones

a través de los cuales se posibilite una reparación integral conforme dictamina el Art. 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, por tanto garantizando el derecho al debido proceso en pro del administrado, se considera esta circunstancia atenuante.

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.”

Entre los antecedentes y el expediente del Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071 de 17 de noviembre de 2022 no se evidencia que el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, haya obstaculizado las labores de fiscalización, investigación y control, antes y durante la sustanciación del presente procedimiento administrativo sancionador; en ese sentido, no se considera esta situación como un agravante.

b) Agravante 2, “La obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción”

Desde el punto de vista técnico, al no contar con la información solicitada a la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, no es posible determinar que el prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, haya incurrido en la obtención de beneficios económicos con ocasión de la comisión de la infracción, por lo que no se considera esta situación como agravante.

c) Agravante 3, “El carácter continuado de la conducta infractora”

De acuerdo al Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071, la infracción establecida corresponde a: **“Artículo 117.- Infracciones de primera clase. (...) b. Son infracciones de primera clase aplicables a poseedores de títulos habilitantes comprendidos en el ámbito de la presente Ley las siguientes: 16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información y por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que no se encuentren señaladas como infracciones en dichos instrumentos. (...)”**, por lo que, la presunta infracción reportada mediante el Informe Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504 de 26 de diciembre de 2018, imputada al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, no cumple con los fundamentos de hecho y de derecho para ser considerada como una conducta continuada; por tanto, no se considera esta situación como agravante.”

3.4. CONCLUSIÓN, PRONUNCIAMIENTO O RECOMENDACIÓN DEL DICTAMEN Nro. FI-CZO2-D-2023-003 DE 10 DE MARZO DE 2023

En la etapa de instrucción del **procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, el órgano instructor verificó las disposiciones legales, así como realizó el análisis de las pruebas de cargo y de descargo aportadas dentro del proceso. En consecuencia de lo expuesto, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones luego del análisis respectivo, concluyó y recomendó en su parte pertinente lo siguiente:

“Conforme lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071 de 17 de noviembre de 2022, verificadas las disposiciones legales

establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como analizadas la prueba de cargo y descargo en el presente procedimiento administrativo sancionador, la Función Instructora de la Coordinación Zonal 2 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, luego del análisis respectivo **determina la existencia de la infracción** tipificada en el **Acto de inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, y **determina la existencia de la responsabilidad** por parte del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, por no haber sido posible establecer el tiempo de reparación o solución de las averías dentro de la evaluación del Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas para el prestador BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES, por cuanto, en la información fuente entregada por el prestador no se encuentra las fechas y horas de reparación de las averías efectivas (procedentes o imputables al prestador) que permitan calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, en los meses de enero, febrero y marzo del 2018, siendo esta una infracción de primera clase tipificada en el numeral 16 letra b) del artículo 117 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Consecuentemente, el Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, **no ha dado cumplimiento** a lo establecido en los numerales **3, y 28 del artículo 24** de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, específicamente por no contar, en la información fuente entregada, con los registros de las fechas y horas de reparación de las averías efectivas que permitan establecer las variables que conforman el Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, conforme lo establece la **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de julio de 2009, relacionada a los PARÁMETROS DE CALIDAD PARA LA PROVISIÓN DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, imposibilitando de esta forma calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, para los meses de enero, febrero y marzo del 2018. (El énfasis y subrayado me pertenece).

(...)

Por lo expuesto, se recomienda a la Función Sancionadora acoger el presente Dictamen y **sancionar** al Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, en base a la metodología de cálculo aplicable al presente caso al considerar las circunstancias atenuantes y agravantes respectivas establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”

Adjunto al Dictamen, la Función Instructora remitió el expediente administrativo correspondiente al **Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador Nro. ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte de la Función Sancionadora de la Coordinación Zonal 2.

4. SANCIÓN QUE SE IMPONE O LA DECLARACIÓN DE INEXISTENCIA DE LA INFRACCIÓN O RESPONSABILIDAD.-

El régimen sancionador se aplica a personas naturales o jurídicas que incurren en las infracciones tipificadas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones. Para el cálculo de una sanción de primera clase atribuible a un poseedor de título habilitante, se considera lo dispuesto en los artículos 121 y 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como el **artículo 130 de la LOT** referente a los **atenuantes** y el **artículo 131 de la citada Ley** en lo referente a los **agravantes**.

Cabe citarse el artículo 122 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones que dispone en su parte pertinente lo siguiente: “Para la aplicación de las multas establecidas en esta Ley, el monto de referencia se obtendrá con base en los ingresos totales del infractor correspondientes a su última declaración de Impuesto a la Renta, con relación al servicio o título habilitante del que se trate.”

Con memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0304-M de 16 de enero de 2023, el Director Técnico de Gestión Económica de Títulos Habilitantes indica además: “La Dirección Técnica de Gestión Económica

de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera de la compañía BRIDEGE TELECOM S.A., con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792169909001, constante en el "Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por tipos de servicios de telecomunicaciones" correspondiente al año 2020, en el cual consta rubro TOTAL INGRESOS de USD 761.256.30."

El órgano instructor dentro del presente procedimiento administrativo sancionador, respecto al cálculo de la multa, establece en el Dictamen **No. FI-CZO2-D-2023-003** de 10 de marzo de 2023 lo siguiente:

"Al contar con la información económica financiera del Prestador del Servicio de Acceso a Internet, **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, con Registro Único de Contribuyentes RUC No. 1792169909001, se verificó la información solicitada bajo la denominación **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, con RUC 1792169909001, en la página del Servicio de Rentas Internas (SRI), en la que se pudo constatar que el RUC pertenece a una sociedad obligada a llevar contabilidad; por lo tanto, refleja información económica en la página web de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros en el último Formulario de Homologación de Ingresos, Costos, y Gastos por tipos de servicios de telecomunicaciones, correspondiente al año 2020, en el que consta el rubro "**TOTAL INGRESOS**" por el valor de **USD 761.256,30** considerando lo establecido en el artículo 121, numeral 1 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, se procede a realizar el cálculo de multa considerando: "(...)1. **Infracciones de primera clase.** - La multa será de entre el 0,001% y el 0,03% del monto de referencia. (...); por lo que, considerando dos de las cuatro atenuantes (Atenuante 1 y Atenuante 4) que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna circunstancia agravante que indica el artículo 131 Ibídem; el valor de la multa a imponerse ascendería al valor de **SESENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$ 62,80).**"

Por lo tanto, esta Autoridad considera para la motivación de la presente Resolución el valor de la multa a imponerse establecida en el Dictamen Ibídem, así como la información proporcionada por la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes con memorando Nro. ARCOTEL-CTDG-2023-0304-M de 16 de enero de 2023.

5. LAS MEDIDAS CAUTELARES NECESARIAS PARA GARANTIZAR SU EFICACIA

En el presente caso, la Autoridad competente de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, no ha adoptado ninguna de las medidas cautelares establecidas en el artículo 189 del Código Orgánico Administrativo.

6. NO ACEPTACIÓN DE HECHOS DISTINTOS. -

Se deja expresa constancia que en la presente Resolución no se han aceptado hechos distintos a los determinados en el curso del procedimiento administrativo sancionador.

7. DETERMINACIÓN DEL ÓRGANO COMPETENTE. -

El artículo 10 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones establece que 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 y que 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.

Así también, en el artículo dos de la Resolución No. ARCOTEL-2019-0682 de 26 de agosto de 2019, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL dispuso a los/las Directores/as Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones en su parte pertinente, lo siguiente: "(...) que a más de las atribuciones y responsabilidades establecidas en el Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos, ejerzan la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción, conforme lo establecido en los

artículos 248 y 260 del Código Orgánico Administrativo; para el efecto, deberán emitir y suscribir todos los actos administrativos necesarios para el cumplimiento de dichas funciones.”, por lo que la Directora Técnica Zonal 2 es competente para ejercer la función sancionadora respecto de los procedimientos administrativos sancionadores correspondientes a su jurisdicción.

Con acción de personal No. 249 de 08 de septiembre de 2020, el Director Ejecutivo de la ARCOTEL designó a la Mgs. María Teresa Avilés Burbano en calidad de DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2 de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Con base en las anteriores consideraciones y análisis, en ejercicio de sus competencias y atribuciones legales, observando los requisitos y formalidades del procedimiento administrativo sancionador previsto en el Código Orgánico Administrativo, esta Autoridad expide el presente acto administrativo en el que:

RESUELVE:

Artículo 1.- AVOCAR CONOCIMIENTO Y ACOGER, el **DICTAMEN No. FI-CZO2-D-2023-003** de 10 de marzo de 2023, emitido por el Responsable de la Función Instructora de los procedimientos administrativos sancionadores de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DETERMINAR que la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES** es responsable del hecho determinado en el **Informe de Control Técnico Nro. IT-CZO2-C-2018-1504** de 26 de diciembre de 2018, elaborado por el Área Técnica de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, el cual dio origen al proceso administrativo sancionador Nro. **ARCOTEL-CZO2-AI-2022-071** de 17 de noviembre de 2022, por demostrarse que el poseedor de título habilitante en relación a la información fuente entregada, no contaba con los registros de las fechas y horas de reparación de las averías efectivas que permitan establecer las variables que conforman el Parámetro 4.5 - Tiempo promedio de reparación de averías efectivas, conforme lo establece la **Resolución 216-09-CONATEL-2009** de 29 de julio de 2009, incumpliendo lo establecido en la Resolución ibídem, imposibilitando de esta forma calcular el tiempo de reparación de dichos eventos, para los meses de enero, febrero y marzo del año 2018, incurriendo en una infracción de primera clase tipificada en el artículo 117, letra b, numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, con RUC No. 1792169909001, la sanción económica de **SESENTA Y DOS 80/100 DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMERICA (USD \$ 62,80)** conforme lo establecido en el numeral 1) del artículo 121 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para lo cual se ha considerado además dos de las cuatro atenuantes (Atenuante 1 y Atenuante 4) conforme lo dispuesto en el artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, y ninguna circunstancia agravante establecida el artículo 131 Ibídem, conforme el análisis contenido en el Dictamen **No. FI-CZO2-D-2023-003** de 10 de marzo de 2023.

El pago deberá ser gestionado en la Dirección Financiera de la Coordinación General Administrativa Financiera de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, situada en la Avenida 9 de Octubre N 27-75 y Berlín, de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha, en el término de 10 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 término señalado, la liquidación de intereses se calculará desde el vencimiento de este.

Artículo 4.- DISPONER, a la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, observe las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General de aplicación, y demás normativa vigente aplicable.

Artículo 5.- INFORMAR, a la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, que tiene derecho a impugnar este acto administrativo y presentar los

recursos de apelación o extraordinario de revisión ante la Máxima Autoridad, previstos en el Código Orgánico Administrativo en la vía administrativa o ante los correspondientes órganos de la Función Judicial conforme lo dispuesto en el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 6.- INFORMAR, a la Coordinación General Administrativa Financiera de la ARCOTEL a fin de que proceda al cobro de las obligaciones económicas pendientes de pago por parte de la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**; y de ser necesario por la vía coactiva de conformidad a lo establecido en la normativa vigente aplicable.

Artículo 7.- DISPONER a la funcionaria responsable de efectuar las notificaciones de la Coordinación Zonal 2 de la ARCOTEL, notifique con el contenido de la presente Resolución a la compañía **BRIDGETELECOM S.A. TELECOMUNICACIONES Y RADIOCOMUNICACIONES**, a través de su Representante Legal **EZE PETER UGOCHUKWU**, a las direcciones de correo electrónico registradas en la ARCOTEL e indicadas para notificaciones: jgranda@bridgetelecom.com.ec, hibanez@bridgetelecom.com.ec, dportero@bridgetelecom.com.ec; así como también a la Coordinación General Administrativa Financiera y al Responsable de la Unidad de Comunicación Social de la ARCOTEL para su publicación en la página web institucional.

Notifíquese y Cúmplase. –

Dada y firmada en el Distrito Metropolitano de Quito, a 10 de marzo de 2023.

**ING. MARÍA TERESA AVILÉS BURBANO MSc.
DIRECTORA TÉCNICA ZONAL 2
-FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**