

RESOLUCIÓN No. ARCOTEL-CZO6-2024-0062

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

CONSIDERANDO:

1. CONSIDERACIONES GENERALES Y ANÁLISIS DE FORMA:

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

1.1 DETERMINACION DEL RESPONSABLE:

PERMISIONARIO:	SERVICABLE CIA. LTDA.
SERVICIO:	PERMISO DE SERVICIO DE VALOR AGREGADO
RUC:	0190324001001
DIRECCIÓN:	DUITAMA Y DANIEL CAÑIZARES ESQUINA SECTOR ORQUIDEAS EXT 1003
TELÉFONO	072860271 / 0997834474 / 075003636
CIUDAD - PROVINCIA	CUENCA - AZUAY
DIRECCIÓN ELECTRÓNICA	amalo@servicable.com.ec

1.2 TÍTULO HABILITANTE:

El 24 de noviembre de 2010, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó a la compañía SERVICABLE CIA. LTDA el permiso de Prestación de Servicio de Valor Agregado. El permiso indicado fue inscrito en el tomo 87 foja 8797 del Registro Público de Telecomunicaciones, (CANCELADO)

Del mismo modo el 19 de enero de 2021 la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones otorgó a la compañía SERVICABLE CIA. LTDA. el permiso de REGISTRO DE SERVICIO DE ACESO A INTERNET Y CONCESIÓN DE USO Y EXPLOTACION DE FRECUENCIAS NO ESCENCIALES DEL ESPECTRO RADIOELECTRICO. El permiso indicado fue inscrito en el tomo 148 foja 14873 del Registro Público de Telecomunicaciones.

1.3 HECHOS:

Con Memorando **Nro. ARCOTEL-CZO6-2019-2083-M** de 31 de julio de 2019, la unidad técnica de control de la Coordinación Zonal 6 de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, pone en conocimiento el Informe Técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0912** del 22 de julio de 2019, el cual se evidencia que el poseedor del título habilitante de la **COMPAÑÍA SERVICABLE CIA. LTDA.**, se encuentra operando su sistema de

radiocomunicaciones correspondiente a la autorización temporal otorgada, con características técnicas distintas a las autorizadas. Por lo que el informe técnico se concluye lo siguiente:

“(...) 10. CONCLUSIONES

(...)

- *El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, **4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente**, de los meses de enero a junio de 2019, el cual **NO CUMPLE** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET. (...)*

2. COMPETENCIA:

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

3. PROCEDIMIENTO:

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

3.1. IDENTIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

- LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES:

“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.”

- Resolución Nro. 216-09-CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009:

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

- Anexo 4 PORCENTAJE DE RECLAMOS POR LA CAPACIDAD DEL CANAL DE ACCESO CONTRATADO POR EL CLIENTE

“Valor objetivo mensual: %Rc ≤2%

Para el caso de permisionarios con menos de 50 clientes conmutados o con menos de 25 cuentas dedicadas, el valor objeto será del 4% mensual.”

3.2. CALIFICACIÓN DE LA PRESUNTA INFRACCIÓN Y SANCIÓN

En el título XIII de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, sobre el régimen sancionatorio, se establecen diferentes sanciones que se aplican atendiendo la gravedad de la falta; en el caso presente se considera la calificación jurídica de la presunta infracción y su correspondiente sanción tipificadas en las siguientes disposiciones:

Infracción:

“Art. 117.- Infracciones de primera clase.

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

16. Cualquier otro incumplimiento de las obligaciones previstas en la presente Ley y su Reglamento, los planes, normas técnicas y resoluciones emitidas por el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y las obligaciones incorporadas en los títulos habilitantes que se encuentren señalados como infracciones en dichos instrumentos.”

“Artículo 121.- Clases.

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

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

“Artículo 122.- Monto de referencia.

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

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

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

(...)

En caso de que no se pueda obtener la información necesaria para determinar el monto de referencia y se justifique tal imposibilidad, para los servicios de telecomunicaciones cuyo título

corresponda a un registro de actividades, así como los servicios de radiodifusión y televisión y audio y vídeo por suscripción, aplicará el 5% de las multas referidas en los literales anteriores.”

Atenuantes y agravantes:

Para determinación de la sanción a imponer se deben considerar las atenuantes y agravantes descritas en los artículos 130 y 131 de la LOT.

4. DICTAMEN EMITIDO POR LA FUNCIÓN INSTRUCTORA:

A través del Dictamen Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-D-0054 de 08 de julio de 2024, el Ing. Esteban Coello Mora, en calidad de función instructora expreso lo siguiente:

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

*Se recalca que la presunción de inocencia implica varios aspectos, como el de la carga de la prueba, en el ámbito administrativo recaiga, exclusivamente sobre la parte instructora; es decir, pesa sobre la administración; Esta garantía prohíbe sancionar sin pruebas, por consiguiente, la imposición de la sanción requiere de la obtención previa de una prueba que evidencie **los hechos constitutivos de la infracción** y la participación del imputado en los mismos, quedando claro que el inicio del procedimiento ha de sustentarse en una prueba de cargo que revele una conducta antijurídica de quien es imputado. Debiendo precisar, que el elemento "tipo" es una figura jurídica creada para delimitar una acción u omisión; es decir, es una descripción abstracta de la conducta infractora (presupuesto de hecho).*

*El presente procedimiento administrativo sancionador se inició con la emisión del **Acto de Inicio Nro. ARCOTEL-CZO6-2024-AIPAS-0047 de 29 de mayo de 2024**, el mismo que se sustentó en el informe Técnico Nro. **IT-CZO6-C-2019-0912** del 22 de julio de 2019, en el cual se concluyó que la **COMPAÑÍA SERVICABLE CIA. LTDA, NO CUMPLE** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET. (...)”*

Durante el procedimiento, el expedientado hace ejercicio de su derecho a la defensa dentro del término legal, manifestando lo siguiente:

“(...)

Con fecha 11 de junio conforme las capturas de pantalla adjuntas que se muestra a continuación se cargan de forma exitosa los reportes de calidad, del trimestre enero- marzo de 2019 y abril-junio de 2019, subidos de forma correcta, en correspondencia con el informe técnico No. IT-CZO6-

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

C-2019-0912 de 22 de julio de 2019; con lo cual se ha subsanado de forma integral la infracción por la que se ha emitido el presente Acto de Inicio de Procedimiento Sancionador.

Posterior a señalar ello, es necesario declarar que mi representada, la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA.**, no ha sido sancionada por haber subido los parámetros de calidad de forma incorrecta, en virtud de lo cual puedo ejercer en favor de mi representada el atenuante número UNO del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, al no haber sido sancionada por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los últimos 9 meses.

En este mismo sentido y de conformidad con el Art. 130 No. 2, declaro que mi representada ha presentado de forma incorrecta los reportes de calidad, en relación al porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente de enero a junio de 2019, mismos que ya han sido modificados, informo además que actualmente se tiene un software con lo cual a futuro se evitará estos inconvenientes. (...)"

De lo manifestado por parte de la Compañía **SERVICABLE CIA. LTDA.**, es importante hacer relación en cuanto a lo que indica el representante legal de la Compañía, esto es que: "(...) Con fecha 11 de junio conforme las capturas de pantalla adjuntas que se muestra a continuación **se cargan de forma exitosa los reportes de calidad**, del trimestre enero- marzo de 2019 y abril-junio de 2019, subidos de forma correcta (...)", sin embargo, es necesario indicar lo que concluye el informe técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0912** del 22 de julio de 2019:

"(...) El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, **4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente**, de los meses de enero a junio de 2019, el cual **NO CUMPLE** con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET.", es decir el proceso iniciado no cuestiona el hecho de subir los reportes de calidad sino el análisis de la información subida.

De lo dicho se evidencia que la respuesta de la Compañía **SERVICABLE CIA. LTDA.** no guarda relación con el hecho que se pretende sancionar.

Sin embargo, más adelante en su respuesta la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA.** Indica que "(...) no ha sido sancionada por haber subido los **parámetros de calidad de forma incorrecta**, en virtud de lo cual puedo ejercer en favor de mi representada el atenuante número UNO del artículo 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones" (...) Lo cual será analizado para imponer la sanción correspondiente.

Por todo lo anteriormente dicho, se evidencia que la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA.** no ha presentado alegaciones suficientes con las que puedan desvirtuar el hecho imputado, en consecuencia se acoge el informe técnico **Nro. IT-CZO6-C-2019-0912** del 22 de julio de 2019 como prueba suficiente para destruir la presunción de inocencia.

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

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

Revisada la base informática denominada “Infracciones y Sanciones”, se ha podido verificar que el Compañía *SERVICABLE CIA. LTDA*, no ha sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los 9 meses anteriores a la apertura del presente procedimiento sancionador, por lo que **SI** se debería considerar esta circunstancia como atenuante.

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

De la revisión al expediente de la Compañía *SERVICABLE CIA. LTDA*, se evidencia que si ha dado contestación al presente acto administrativo, en donde admite el incumplimiento, en lo que respecta a la subida de los reportes de calidad, mas no por el hecho referido en el informe técnico Nro. **IT-CZO6-C-2019-0912** del 22 de julio de 2019, del mismo modo no se ha presentado un plan de subsanación por lo que **NO** concurre en el presente atenuante.

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

De acuerdo con el Artículo 82 del Reglamento a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones: “(...) Se entiende por subsanación integral a la implementación de las acciones necesarias para corregir, enmendar, rectificar o superar una conducta o hecho que pudiera constituir un incumplimiento o infracción susceptible de sanción; siendo una de estas acciones, la compensación que realicen los prestadores a favor de los usuarios por los servicios contratados y no recibidos, por deficiencias en los mismos; o, el reintegro de valores indebidamente cobrados.”.

Al no haber subsanado integralmente la infracción, no se podría considerar que el expedientado concorra en esta atenuante.

5. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

Por la naturaleza del hecho que se atribuye, el mismo no ocasiona un daño técnico. No se ha comprobado afectación al mercado, por lo que **SI** concurre esta atenuante. Agravantes establecidas en el Artículo 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

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

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

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

No se ha verificado este agravante.

3. El carácter continuado de la conducta infractora.

De la revisión al expediente, No se ha verificado este agravante.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observa conductas que son consideradas como agravantes.

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

Con la presentación del presente informe jurídico, se ha dado cumplimiento a la disposición de la Función Instructora, el cual, en caso de contar con su aceptación y conformidad, sea considerado dentro del Dictamen previsto en el Art. 257 del Código Orgánico Administrativo, previo a emitirse la respectiva Resolución por parte del señor Coordinador Zonal 6 en su calidad de Función Sancionadora.

(...)"

e) Con relación a la sanción que se pretende imponer:

En atención a la consulta realizada por parte de la Coordinación Zonal 6 dentro del procedimiento administrativo sancionador, la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes remitió el memorando ARCOTEL-CTDG-2024-2351-M del 28 de junio de 2024 indicando lo siguiente:

"La Providencia Nro. P-CZO6-2024-0110, emitida por la Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL, solicitan:

"(...) a.) Se solicite a la Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes que dentro del término de tres (3) días remita a esta Coordinación Zonal 6, la información económica de los ingresos totales de la Compañía SERVICABLE CIA. LTDA, correspondientes a su última declaración del Impuesto a la Renta, con relación a su título habilitante de prestación de servicios de valor agregado (...)"

"La Dirección Técnica de Gestión Económica de Títulos Habilitantes cuenta con la información económica financiera del poseedor del Título Habilitante, ingresada con documento ARCOTEL-DEDA-2023-008231-E de 30 de mayo de 2023, con el cual presentó el " Formulario de Homologación de Ingresos, Costos y Gastos por Tipo de Servicio de Telecomunicaciones y Radiodifusión " correspondiente al año 2022, en el cual consta el rubro Servicio de Acceso a Internet con un valor USD 1.438.936,71."

En tal virtud, conforme lo prevé el artículo 121 de la referida Ley, en las sanciones para las **infracciones de PRIMERA CLASE**, se aplicará una multa de entre el 0,001 % al 0,03 % del monto de referencia; por lo que considerando en el presente caso dos de las cuatro atenuantes que señala el artículo 130 de la Ley de la materia, y ninguna agravante que indica el artículo 131 ibídem, el valor de la multa a imponerse es de CIENTO DIEZ Y OCHO DOLARES CON SETENTA Y UN CENTAVOS. (**USD \$118.71**).

f) Como conclusión el Dictamen emitido por la función instructora señala:

En conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0047 de 29 de mayo de 2024, de manera particular, con los informes emitidos por las Direcciones de la ARCOTEL; y, con fundamento en los Arts. 124 y 257 del Código Orgánico Administrativo, el Órgano Instructor considera que existen elementos de convicción suficientes para DICTAMINAR que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la Compañía SERVICABLE CIA. LTDA, de acuerdo al informe referido El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET, por lo que estaría incumpliendo en lo establecido el numeral 3 del artículo 24 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, Resolución Nro. 216-09- CONATEL-2009 de 29 de junio de 2009 y la cláusula cuarta del permiso de prestación del servicio de valor agregado de acceso a internet, estaría incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.. (...)"

5. ANÁLISIS DE ATENUANTES Y AGRAVANTES:

Sobre la sanción, que corresponde aplicar, se debe tener en cuenta la existencia de atenuantes y agravantes previstos en los artículos 130 y 131 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; la unidad jurídica procedido a realizar el análisis de los mismos mediante informe jurídico **IJ-CZO6-C-2024-0077 de 20 de junio de 2024**, en el cual señala que la expedientada cumple con el atenuante 1 y 4 del art. 130 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

En cuanto a las agravantes establecidas en el Artículo 131, de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, no se observan conductas que son consideradas como agravantes.

6. LAS MEDIDAS CAUTELARES ADOPTADAS:

En el presente caso, esta Autoridad no ha dispuesto Medidas Cautelares.

7. DECISIÓN:

En mi calidad de Función Sancionadora acojo en su totalidad el DICTAMEN de la Función Instructora en el sentido que existen elementos de convicción suficientes para dictaminar que se ha confirmado la existencia del hecho atribuido a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA**, en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador, la existencia de responsabilidad, por la presunción de que la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** de acuerdo al informe referido "*El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET*" por lo que estaría incumpliendo lo restablecido en el artículo 24, numeral 3 de la **LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES**, en consecuencia se puede determinar que la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA**, estaría presuntamente incurriendo en una infracción de primera clase determinada en el artículo 117, literal b), numeral 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

De conformidad con lo sustanciado en la etapa de instrucción del procedimiento administrativo sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0051 de 06 de junio de 2024**, se ratifica 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, así como el derecho a la defensa en todas las etapas del procedimiento sancionador; y se han respetado las formalidades y el procedimiento establecidos en la Constitución, Código Orgánico Administrativo, Ley Orgánica de Telecomunicaciones y reglamentos respectivos; por lo que, no habiendo asuntos de procedimiento que puedan afectar su validez, se declara válido todo lo actuado.

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

RESUELVE:

Artículo 1.-ACOGER en su totalidad el Dictamen No. ARCOTEL-CZO6-2024-D-0054 de 08 de julio de 2024, emitido por Ing. Esteban Coello Mora, en su calidad de Función Instructora de esta Coordinación Zonal 6 de la ARCOTEL.

Artículo 2.- DECLARAR que se ha comprobado la existencia del hecho señalado en el Acto de Inicio del Procedimiento Administrativo Sancionador No. **ARCOTEL-CZO6-AIPAS-2024-0047 de 29 de mayo de 2024**; y, se ha comprobado la responsabilidad de la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** en el incumplimiento de lo descrito *El parámetro de calidad del Servicio de Valor Agregado, 4.7 Porcentaje de reclamos por la capacidad del canal de acceso contratado por el cliente, de los meses de enero a junio de 2019, NO CUMPLE con el valor objetivo establecido en la Resolución N° 216-09-CONATEL-2009: PARAMETROS DE CALIDAD DEFINICIONES Y OBLIGACIONES PARA LA PRESTACION DEL SERVICIO DE VALOR AGREGADO DE INTERNET*; y, por lo tanto, en la comisión de la infracción administrativa de Primera Clase, tipificada en el artículo 117, letra b) número 16 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Artículo 3.- IMPONER a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** con RUC Nro. 0190324001001, de acuerdo al numeral 1) del artículo 121 la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, la sanción económica de **CENTO DIEZ Y OCHO DOLARES CON SETENTA Y UN CENTAVOS. (USD \$118.71)**, valor que deberá ser cancelado dentro de diez días contados desde la fecha de la notificación de la presente Resolución, previniéndole que, de no hacerlo, se procederá con la ejecución coactiva.

Artículo 4.- DISPONER, a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA** con RUC Nro. 0190324001001, dar cumplimiento con las disposiciones de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, normativa correspondiente al Régimen General de Telecomunicaciones y lo determinado en su Título Habilitante.

Artículo 5.- INFORMAR a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA**, 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, que consagra el artículo 173 de la Constitución de la República del Ecuador.

Artículo 6.- NOTIFICAR de conformidad al Art. 3 de la Resolución Nro. ARCOTEL 2020-0244 de 17 de junio de 2020 y los Arts. 164 y 165 del Código Orgánico Administrativo, con esta resolución a la compañía **SERVICABLE CIA. LTDA**; en la direcciones de correo electrónico: c-amalo@servicable.com.ec señalada para el efecto.

Dada en la ciudad de Cuenca, el 22 de julio de 2024.

Eco. Manuel Alberto Cansing Burgos.
DIRECTOR TÉCNICO ZONAL 6 - FUNCIÓN SANCIONADORA-
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
(ARCOTEL)

Elaborado por:

Abg. Salome Cordero
ANALISTA JURÍDICO ZONAL 2