

# GLOBAL SOLUTIONS

## ARPU

(Average Revenue Per User)  
PROMEDIO DE INGRESO POR USUARIO

# QUE ES EL ARPU

- El ARPU mide el ingreso promedio que una empresa obtiene por cada usuario o suscriptor en un período de tiempo determinado (generalmente mensual o anual). Es un indicador que resume el rendimiento financiero de la base de clientes.

# BENEFICIOS

- **Segmentación de Clientes:**  
Las compañías de telecomunicaciones suelen segmentar a sus clientes en función del ARPU. Esto les permite diseñar ofertas y servicios diferenciados, por ejemplo, planes premium para clientes de alto ARPU y planes básicos para aquellos con menor contribución.
- **Evaluación de Estrategias de Marketing:**  
Las campañas de marketing se pueden ajustar para atraer a segmentos de mayor valor o para convertir clientes de bajo valor en clientes con mayor ARPU, a través de promociones o servicios adicionales.
- **Gestión de Tarifas y Servicios:**  
La evolución del ARPU ayuda a las empresas a ajustar sus estructuras tarifarias. Si se observa una tendencia a la baja, pueden reconsiderar la oferta de servicios, lanzar nuevos productos o mejorar la calidad del servicio para retener y atraer clientes.
- **Inversiones y Expansión:**  
Las decisiones de inversión, como la expansión de infraestructura, la implementación de nuevas tecnologías o el lanzamiento de nuevos servicios, se fundamentan en proyecciones basadas en el ARPU. Un ARPU alto puede justificar inversiones mayores para captar aún más clientes o mejorar la experiencia del usuario.
- **Monitoreo del Impacto de Cambios en el Mercado:**  
En situaciones de cambios en la regulación o en la competencia, el ARPU puede servir para evaluar cómo afectan estas variables a la capacidad de monetización de la empresa.

## COMO SE CALCULA

$$\text{ARPU} = \frac{\text{Ingresos Totales del Período}}{\text{Número Total de Usuarios Activos Durante el Período}}$$

- *Ingresos Totales del Período* incluyen todas las fuentes de ingreso directamente atribuibles a los usuarios del servicio de telecomunicaciones SAI (Este dato sacamos del formulario de homologación de costos, gastos e ingresos por tipo de servicio, que se presenta en mayo de cada año)
- *Número Total de Usuarios Activos* se refiere a la cantidad de clientes que han generado ingresos durante ese período. ( dato que obtenemos del último reporte de SIETEL de OCTUBRE a DICIEMBRE que se declara en ENERO

EJEMPLO

PUNTONET S.A.

---

PUNTONET

---

77.963.524

197.047 USUARIOS (REPORTE 2024)

ARPU PUNTONET = 395,65

La Superintendencia de Competencia Económica, a través de la Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, ha dispuesto a usted:

**“SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA. – INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES.**- Quito D.M., a 24 de enero de 2024.- En mi calidad de Intendente Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales, según la acción de personal No. SCE-INAF-DNATH-2024-501-A de 05 de septiembre de 2024, y en uso de mis facultades legales, en lo principal **DISPONGO: (...) SÉPTIMO.** - Al amparo de las facultades de investigación de la SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA previstas en los artículos 49 y 50 de la LEY ORGÁNICA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE PODER DE MERCADO, y por considerarlo útil, pertinente y conducente, esta Intendencia considera oportuno ordenar la práctica de las siguientes diligencias probatorias, a costa de MEGADATOS S.A.: 7.1. Se dispone a los operadores de telecomunicaciones de acceso a internet fijo y móvil que constan en el Oficio Nro. ARCOTEL-CTHB-2025-0167-OF, presentado por ARCOTEL, el día 24 de enero de 2025, las 16h26, con ID trámite 202501419, que en un término no mayor a tres (3) informen a esta dependencia de forma anual de 2018 a 2023 el ARPU (acrónimo en inglés de Ingreso Promedio por Usuario) del servicio de acceso a internet. (...)

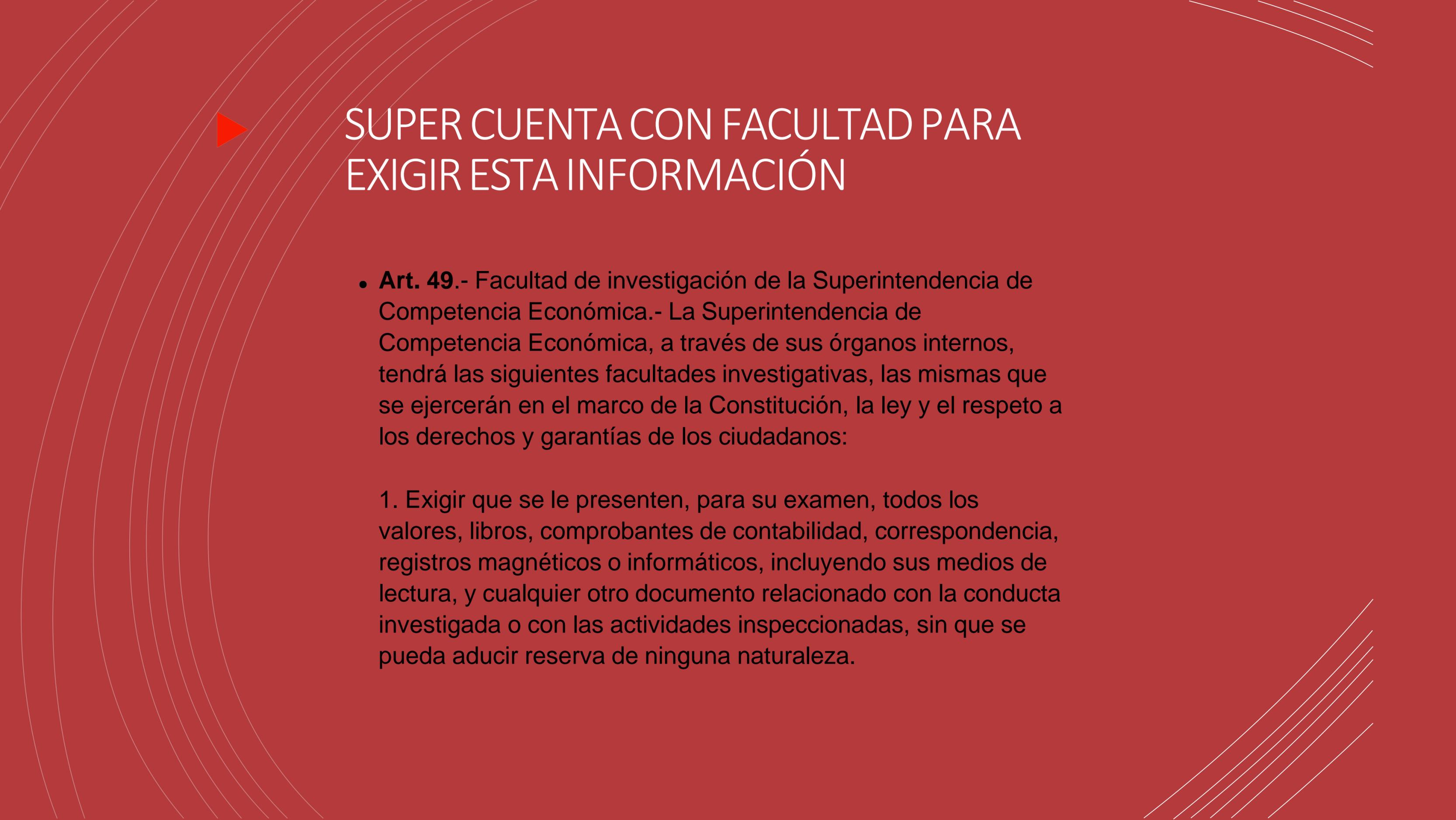
**OCTAVO.** - Continúe actuando el abogado Carlos Mármol Porras, como secretario de sustanciación dentro del presente procedimiento administrativo. **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE”.**- f) Dr. David Ponce Gómez de la Torre. **INTENDENCIA NACIONAL DE INVESTIGACIÓN Y CONTROL DE PRÁCTICAS DESLEALES.**

Lo que notifico para los fines legales pertinentes.

Atentamente,



Abg. Carlos Eduardo Mármol Porras  
Secretario de Sustanciación  
Intendencia Nacional de Investigación y Control de Prácticas Desleales  
SUPERINTENDENCIA DE COMPETENCIA ECONÓMICA



# SUPER CUENTA CON FACULTAD PARA EXIGIR ESTA INFORMACIÓN

- **Art. 49.-** Facultad de investigación de la Superintendencia de Competencia Económica.- La Superintendencia de Competencia Económica, a través de sus órganos internos, tendrá las siguientes facultades investigativas, las mismas que se ejercerán en el marco de la Constitución, la ley y el respeto a los derechos y garantías de los ciudadanos:
  1. Exigir que se le presenten, para su examen, todos los valores, libros, comprobantes de contabilidad, correspondencia, registros magnéticos o informáticos, incluyendo sus medios de lectura, y cualquier otro documento relacionado con la conducta investigada o con las actividades inspeccionadas, sin que se pueda aducir reserva de ninguna naturaleza.

# OBLIGATORIEDAD

- **Art. 50.-** Obligación de colaborar con los órganos de la Superintendencia de Competencia Económica.-

Toda persona natural o jurídica, pública o privada, así como las autoridades, funcionarios y agentes de la Administración Pública están obligados, sin necesidad de requerimiento judicial alguno, a suministrar los datos, la documentación, la información verdadera, veraz y oportuna, y toda su colaboración, que requiera la Superintendencia de Competencia Económica y sus servidores públicos, siempre que esto no violente los derechos ciudadanos.

Las autoridades y servidores públicos a los que se refiere el inciso precedente están obligados a prestar su colaboración y ayuda, so pena de las sanciones previstas en la ley que regule el servicio público por el incumplimiento de sus deberes esenciales y la presente Ley. Tratándose de los particulares que no suministraren la información requerida, serán sancionados con las multas y sanciones previstas en esta Ley.

Leves.

- f. No haberse sometido a una inspección ordenada de acuerdo con lo establecido en esta Ley.
- h. La obstrucción por cualquier medio de la labor de inspección de la Superintendencia de Competencia Económica.

# Infracciones graves

- h. Suministrar a la Superintendencia de Competencia Económica información engañosa o falsa.

## SANCIÓN ART 79

- a. Las infracciones leves con multa de hasta el 8% del volumen de negocios total de la empresa u operador económico infractor en el ejercicio inmediatamente anterior al de la imposición de la multa.
- b. Las infracciones graves con multa de hasta el 10% del volumen de negocios total de la empresa u operador económico infractor en el ejercicio inmediatamente anterior al de la imposición de la multa.
- EN CASO DE NO PODER DELIMITAR EL VOLUMEN DE NEGOCIOS
- 1. Las infracciones leves con multa entre 50 a 2.000 Remuneraciones Básicas Unificadas.
- 2. Las infracciones graves con multa entre 2.001 a 40.000 Remuneraciones Básicas Unificadas.

SE PUEDE  
PRESENTAR TARDE  
LA INFORMACIÓN

- **Art. 130.-** Atenuantes.

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

1. No haber sido sancionado por la misma infracción, con identidad de causa y efecto en los nueve meses anteriores a la apertura del procedimiento sancionador.
- 3. Haber subsanado integralmente la infracción de forma voluntaria antes de la imposición de la sanción.
4. Haber reparado integralmente los daños causados con ocasión de la comisión de la infracción, antes de la imposición de la sanción.

**EVITA SANCIONES Y  
PROTEGE TU NEGOCIO.  
AGENDA UNA  
CONSULTA HOY.**



[WWW.GSOLUTIONS.EC](http://WWW.GSOLUTIONS.EC)



[INFO@GSOLUTIONS.COM](mailto:INFO@GSOLUTIONS.COM)



EDIFICIO TORRE BOREAL, PISO 13  
AV 12 DE OCTUBRE Y COLÓN



+593 99 476 2327



@GLOBALSOLUTIONS\_EC