

Quito, 19 de junio de 2025

Oficio No. 089-AS-2025

Señor Magíster
Jorge Roberto Hoyos Zavala
DIRECTOR EJECUTIVO
AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
Presente.-

Ref.: Observaciones al Proyecto de Reforma a la Norma Técnica que Regula las Condiciones Generales de los Contratos de Adhesión, del Contrato Negociado con Clientes, y del Empadronamiento de Abonados y Clientes

De nuestra consideración:

Por medio de la presente nos dirigimos a Usted a fin de hacerle llegar nuestros cordiales saludos. El motivo del presente documento es exponer a Usted y a su equipo de trabajo, en el marco de la convocatoria a Audiencias Públicas sobre la propuesta normativa denominada “*Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes y del empadronamiento de abonados y clientes*”, me permito presentar las siguientes observaciones de parte de ASETEL para su análisis y consideración.

Entre los principales temas observados, destacamos:

- **Necesidad de armonización con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP):** Se han planteado recomendaciones para garantizar que las obligaciones relativas al tratamiento de datos personales, consentimiento y responsabilidad frente a terceros se alineen con la normativa vigente, evitando duplicidades, cargas excesivas para los operadores y extralimitación de las disposiciones de la LOPDP.
- **Procedimientos de contratación y aceptación de servicios:** Se proponen ajustes para asegurar mecanismos ágiles y seguros de contratación, que no impliquen barreras innecesarias para el usuario, al tiempo que se resguarde la seguridad jurídica de los prestadores de servicios.
- **Devoluciones, cambios y terminación de contratos:** Se recomienda precisar el reconocimiento de costos asociados a instalaciones efectivamente realizadas, para evitar afectaciones económicas injustificadas a los operadores ante devoluciones o cambios solicitados sin causa atribuible al prestador.

Agradecemos los espacios de participación y construcción normativa que ha abierto ARCOTEL para la industria en el marco de este proceso, particular que ha permitido una construcción normativa efectiva orientada al cumplimiento de objetivos.

Adjunto a la presente se encuentra el documento consolidado de observaciones de ASETEL para su consideración.

Quedamos a su disposición para ampliar cualquier detalle o aclaración sobre las observaciones presentadas.

Atentamente,

Patricia Falconí Castillo
Presidenta Ejecutiva
ASETEL

Adjunto: Matriz de comentarios