



Quito, 19 de junio del 2025

OFICIO DR- 0436-2025

Señor Mgs.
Jorge Zavala Hoyos
DIRECTOR EJECUTIVO
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES-
ARCOTEL**

Ref.- Observaciones propuesta de "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 nuestras consideraciones:

Por medio de la presente me dirijo a usted a fin de hacerle llegar mis cordiales saludos, y a su vez, en atención al aviso de 09 de junio de 2025, mediante se pone en conocimiento del público la propuesta de "NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES" en adelante **Norma de Contratos**, dentro del término otorgado para el efecto, me permito indicar lo siguiente:

1. Observaciones generales:

1.1. Disposiciones legales contenidas en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP):

Conforme a lo dispuesto en el numeral 3 del artículo 4 de la Norma de Contratos, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o radiodifusión tienen la obligación de garantizar de manera plena la privacidad y protección de los datos personales recabados por cualquier medio, ofreciendo a los abonados, suscriptores o clientes la posibilidad de autorizar o rechazar su tratamiento, de acuerdo con lo establecido en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPDP). Este precepto reafirma nuestro compromiso con la transparencia y el respeto irrestricto a la protección de los datos personales así como el resguardo de los derechos de los consumidores y usuarios de los servicios de telecomunicaciones.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec



En este sentido, consideramos que la reforma propuesta debería evitar duplicar o exceder lo establecido en el marco normativo vigente, para prevenir interpretaciones que puedan generar incertidumbre en su aplicación y afectar tanto a usuarios y prestadores de servicios como a los entes de control. Cabe recordar que la LOPDP constituye la norma de referencia integral en materia de tratamiento de datos personales, regulando de manera efectiva los principios, derechos y obligaciones de todos los actores involucrados, tanto en el ámbito público como en el privado.

Asimismo, en consonancia con la sentencia emitida por la Corte Constitucional—orientada a proteger los derechos de los consumidores—es fundamental que la reforma se mantenga plenamente alineada con el propósito esencial de la Norma de Contratos.

Por lo expuesto, solicitamos muy respetuosamente la revisión de la propuesta de reforma en lo relativo a los contenidos sobre protección de datos personales, procurando evitar redundancias y asegurando que la norma técnica mantenga su enfoque procedimental y específico en materia de telecomunicaciones, sin desvirtuar la autonomía de los entes reguladores SPDP y ARCOTEL.

1.2. Obligación de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o radiodifusión por suscripción de recopilar y conservar datos biométricos

Sobre este punto es importante resaltar que el almacenamiento y procesamiento de datos biométricos ya se encuentra regulado por la “Norma Técnica para la Prestación de los Servicios de Información y Servicios Relacionados de las Entidades de Certificación Acreditadas y Terceros Vinculados”, emitida por ARCOTEL. Esta norma establece los requisitos, responsabilidades y controles aplicables a las entidades certificadoras acreditadas y a sus terceros vinculados, quienes son los encargados legítimos de gestionar datos sensibles como los datos biométricos.

En ese marco, los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o de radiodifusión por suscripción pueden contratar los servicios de estas Entidades de Certificación Acreditadas, para cumplir con procedimientos de verificación biométrica, con lo cual no recopilan, ni almacenan directamente datos biométricos de los abonados, usuarios, clientes y/o suscriptores. Este proceso es realizado, conforme a la normativa aplicable, a través de estos terceros especializados y acreditados por el ente regulador. Por lo tanto, la imposición de obligaciones a los prestadores de servicios en este contexto deberá considerar lo antes indicado, conforme la normativa vigente.

1.3. Derecho de devolución de los usuarios, abonados, clientes y/o suscriptores

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficinas: jycaastro@claro.com.ec



El texto propuesto en el artículo 4 de la reforma en relación con el ejercicio del derecho de devolución determina que el prestador no podrá cobrar valor alguno a los usuarios por concepto de instalación o cualquier otro recargo cuando el usuario ejerza este derecho. Esta disposición resulta, a nuestro criterio, inadecuada, en tanto vulnera el derecho del prestador a recuperar los costos legítimamente incurridos por concepto de instalación, especialmente en aquellos casos en que la devolución no se fundamenta en causas técnicas o incumplimiento de las condiciones contractuales imputables a los prestadores de servicios.

Al respecto, es importante aclarar que reconocemos plenamente el derecho de devolución que les asiste a clientes, abonados, usuarios y/o suscriptores y que no aplica el cobro de instalación cuando este derecho responde a problemas técnicos o al incumplimiento de una o varias de las condiciones estipuladas en el contrato, y que en esos casos sea el ARCOTEL quien verifique y determine la existencia de dichos problemas o incumplimientos.

Por lo tanto, solicitamos respetuosamente considerar el texto planteado como observación específica, el cual contempla criterios de razonabilidad y equilibrio, lo contrario, es decir la eliminación generalizada del cobro por instalación sin justificación podría fomentar el uso abusivo del derecho de devolución.

2. Observación Específicas:

Las mismas son remitidas como adjunto al presente, en el anexo disponible para el efecto en la página web de ARCOTEL.

Particular que ponemos en su conocimiento, para los fines pertinentes.

Atentamente,

Abg. María Belén Cárdenas
GERENTE MARCO REGULATORIO
CONECCEL

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A CONECCEL

Guayaquil: Av. Francisco de Orellana y Alberto Borges, edificio Centrum. PBX: 593 4 5004040

Quito: Av. Amazonas N44-105 y Río Coca, edificio ETECO. PBX: 593 2 5004040

Cuenca: Gran Colombia 797 y Luis Cordero. Torre de Negocios El Dorado. PBX: 593 4 2634193

Recepción de oficios: jycaastro@claro.com.ec