

AVISO DE PRIVACIDAD – TELECOMNET S.A.
Documento para incorporación al Sistema de Gestión de Protección de Datos
Personales (SGPD)

Versión: 1.0 | Fecha: 03/03/2026 | Vigencia: hasta nueva actualización

1. Objeto y alcance del aviso

El presente Aviso de Privacidad tiene por objeto informar, de forma clara, accesible y previa, sobre el tratamiento de datos personales en Ecuador, por TELECOMNET S.A. (en adelante, “TELECOMNET” o “la Compañía”), en cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales (LOPD), su Reglamento y las respectivas normativas o resoluciones aplicables. Este aviso aplica a datos personales tratados en la prestación de servicios de pagos electrónicos, plataformas tecnológicas, aplicaciones, sitios web y canales de atención al cliente.

En atención a la naturaleza de los servicios prestados por TELECOMNET S.A., que implican el tratamiento sistemático y continuo de datos personales asociados a la operación de infraestructura de telecomunicaciones, la Compañía ha determinado que sus actividades califican como tratamiento de datos personales a gran escala conforme al modelo técnico emitido por la Superintendencia. En consecuencia, TELECOMNET aplica estándares reforzados de cumplimiento, supervisión y control.

2. Identidad y datos de contacto del responsable

Nombre del responsable: TELECOMNET S.A.

RUC: 0791779340001

Domicilio: Calle 9 de Octubre s/n y García Moreno, cantón Piñas, provincia de El Oro

Canal general de contacto - ejercicio de derechos: privacidad@telecomnet.com.ec

3. Delegado de Protección de Datos Personales (DPD)

Nombre: Ricardo Herrada Galindo

Cargo: Delegado de Protección de Datos Personales

Dirección: Av. Portugal E10-63 y Av. 6 de diciembre. Provincia Pichincha, Cantón Quito, Parroquia el Batán.

Correo: rherrada@praxislegalgroup.com

El DPD actúa como punto de contacto para consultas, reclamos y solicitudes relacionadas con el tratamiento de datos personales.

4. Categorías de titulares y datos personales tratados

4.1 Categorías de titulares

TELECOMNET puede tratar datos personales correspondientes a:

- a) Abonados y usuarios de servicios de telecomunicaciones e internet.
- b) Representantes legales y contactos de clientes corporativos.
- c) Usuarios finales que utilicen redes o infraestructura operada por TELECOMNET.
- d) Proveedores, contratistas y aliados estratégicos.
- e) Colaboradores y personal técnico.

4.2 Categorías de datos personales tratados

El tratamiento se realiza bajo el principio de minimización y proporcionalidad, limitándose a los datos necesarios para la prestación del servicio.

Las categorías pueden incluir:

a) Datos de identificación

- Nombres y apellidos
- Número de identificación
- Dirección domiciliaria
- Correo electrónico
- Número telefónico
- Información contractual

b) Datos técnicos de telecomunicaciones

- Direcciones IP
- Identificadores de conexión
- Registros de acceso a red
- Datos de sesión
- Logs de sistema
- Información de tráfico (cuando sea estrictamente necesaria para la prestación del servicio)

c) Datos asociados al servicio

- Plan contratado
- Historial de facturación
- Registros de soporte técnico
- Reportes de fallas

d) Datos derivados de operación de infraestructura

- Información técnica vinculada a conexiones
- Identificadores de equipos de red
- Registros de mantenimiento y monitoreo

TELECOMNET no realiza tratamiento habitual de categorías especiales de datos personales, salvo que exista obligación legal o consentimiento válido conforme a la LOPDP. Dado el volumen, continuidad y alcance territorial del servicio, los datos tratados pueden involucrar un número significativo de titulares y registros técnicos derivados de la operación permanente de infraestructura de telecomunicaciones. El tratamiento se realiza bajo controles estrictos de proporcionalidad, seguridad y trazabilidad.

5. Finalidades del tratamiento

Los datos personales son tratados para finalidades determinadas, explícitas y legítimas vinculadas al giro de telecomunicaciones:

5.1 Prestación del servicio de telecomunicaciones

- Proveer acceso a servicios de transmisión de voz, datos, texto, sonido y video.
- Operar y mantener infraestructura de telecomunicaciones.
- Gestionar conexiones y autenticación de usuarios.
- Garantizar continuidad y calidad del servicio.

5.2 Gestión técnica y operativa

- Monitoreo de red e infraestructura.
- Detección de fallas técnicas.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Soporte técnico remoto o presencial.

5.3 Gestión contractual y administrativa

- Formalización y ejecución de contratos.
- Facturación y cobro de servicios.
- Gestión de cartera.
- Cumplimiento tributario y contable.

5.4 Seguridad de la red y prevención de fraude

- Prevención de accesos no autorizados.
- Protección frente a incidentes de ciberseguridad.
- Gestión de eventos anómalos.
- Cumplimiento de requerimientos regulatorios.

5.5 Cumplimiento normativo

- Atención a requerimientos de autoridades competentes.
- Conservación de información conforme a obligaciones legales.

- Cumplimiento de normativa sectorial de telecomunicaciones y protección de datos.

6. Bases legitimadoras

El tratamiento de datos personales se fundamenta en:

- Ejecución de un contrato o relación precontractual.
- Cumplimiento de obligaciones legales.
- Interés legítimo relacionado con la seguridad de activos y prevención de fraude.
- Consentimiento del titular cuando sea exigible conforme a la LOPDP.

TELECOMNET S.A., en virtud de la determinación de tratamiento a gran escala, ha implementado un Sistema de Gestión de Protección de Datos Personales (SGPD), el cual incluye:

- Designación formal de Delegado de Protección de Datos.
- Evaluaciones periódicas de riesgos.
- Protocolos documentados de gestión de incidentes.
- Auditorías internas y externas conforme a la normativa vigente.
- Controles técnicos avanzados de seguridad de red.
- Registro actualizado de actividades de tratamiento.

Estas medidas responden al principio de responsabilidad proactiva previsto en la LOPDP.

7. Destinatarios y transferencias

TELECOMNET S.A. podrá compartir datos personales únicamente cuando sea necesario para las finalidades descritas y bajo controles adecuados, incluyendo:

- Proveedores tecnológicos (hosting, infraestructura, soporte técnico).
- Subencargados bajo contratos que garanticen obligaciones equivalentes de protección de datos.
- Autoridades competentes cuando exista obligación legal.

En caso de transferencias internacionales, se aplicarán garantías adecuadas conforme a la normativa vigente.

8. Plazos de conservación

Los datos personales se conservarán únicamente durante el tiempo necesario para cumplir con las finalidades informadas y mientras exista obligación contractual o legal. Los datos de geolocalización e historial podrán conservarse conforme a las condiciones contractuales suscritas con el cliente.

Finalizado el plazo de conservación, los datos serán eliminados, bloqueados o anonimizados conforme a los procedimientos internos de TELECOMNET S.A.

9. Derechos de los Titulares y Procedimiento para su Ejercicio

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, los titulares de datos personales podrán ejercer en cualquier momento los derechos que les reconoce la normativa vigente respecto del tratamiento realizado por TELECOMNET

9.1 Derechos reconocidos

Los titulares podrán ejercer, según corresponda, los siguientes derechos:

Derecho de acceso

Obtener confirmación sobre si TELECOMNET trata o no sus datos personales y, en caso afirmativo, acceder a dicha información y conocer las finalidades del tratamiento, categorías de datos, destinatarios, plazo de conservación y demás información exigida por la ley.

Derecho de rectificación y actualización

Solicitar la corrección o actualización de datos personales inexactos, incompletos o desactualizados.

Derecho de eliminación

Solicitar la supresión de sus datos personales cuando el tratamiento no cumpla con los principios establecidos en la LOPDP, haya dejado de ser necesario para la finalidad que motivó su recopilación o cuando exista revocatoria del consentimiento, salvo que exista obligación legal de conservación.

Derecho de oposición

Oponerse al tratamiento de sus datos personales cuando existan fundamentos legítimos relacionados con su situación particular, o cuando el tratamiento tenga fines distintos a los informados.

Derecho de suspensión o limitación del tratamiento

Solicitar la suspensión temporal del tratamiento cuando se impugne la exactitud de los datos, se cuestione la licitud del tratamiento o mientras se resuelve una oposición.

Derecho a la portabilidad

Recibir sus datos personales en un formato estructurado, de uso común y lectura mecánica, cuando el tratamiento se base en consentimiento o relación contractual y se realice por medios automatizados.

Derecho a no ser objeto de decisiones basadas únicamente en valoraciones automatizadas

TELECOMNET S.A. no adopta decisiones que produzcan efectos jurídicos sobre los titulares basados exclusivamente en procesos automatizados sin intervención humana significativa.

9.2 Procedimiento para el ejercicio de derechos

Las solicitudes para el ejercicio de derechos deberán presentarse a través del siguiente canal oficial:

Correo electrónico: privacidad@telecomnet.com.ec

La solicitud deberá contener, al menos:

- Nombre completo del titular.
- Número de identificación.
- Derecho que desea ejercer.
- Descripción clara y precisa de la solicitud.
- Documentación que permita acreditar identidad (o representación legal cuando corresponda).
- Medio para recibir respuesta.

En caso de que la solicitud sea presentada por un representante, deberá adjuntarse el documento que acredite dicha representación.

9.3 Plazos de respuesta

La empresa atenderá las solicitudes dentro de los plazos establecidos en la normativa vigente, contados desde la recepción válida de la solicitud completa. En caso de requerirse información adicional para procesar la solicitud, TELECOMNET podrá solicitarla al titular, suspendiéndose el plazo hasta que se complete la información necesaria.

9.4 Límites al ejercicio de derechos

El ejercicio de los derechos podrá ser limitado cuando:

- Exista obligación legal de conservar los datos.
- Sea necesario para el cumplimiento de obligaciones contractuales vigentes.

- Se requiera para la formulación, ejercicio o defensa de reclamaciones.
- Se afecten derechos de terceros o la seguridad de los sistemas tecnológicos.

En el caso específico de datos de geolocalización asociados a vehículos monitoreados bajo relación contractual con una empresa cliente, la legitimación para ejercer determinados derechos podrá corresponder al cliente responsable del servicio, conforme a la naturaleza jurídica del tratamiento.

9.5 Derecho a presentar reclamación ante la autoridad

Si el titular considera que sus derechos no han sido atendidos conforme a la normativa aplicable, podrá presentar la correspondiente reclamación ante la Superintendencia de Protección de Datos Personales, sin perjuicio de las acciones legales que pudieran corresponder.

TELECOMNET, al realizar tratamiento a gran escala, se encuentra sujeta a supervisión prioritaria por parte de la Superintendencia de Protección de Datos Personales.

10. Medidas de seguridad

TELECOMNET implementa medidas técnicas, organizativas, administrativas y físicas adecuadas al riesgo inherente al tratamiento de datos a gran escala, incluyendo:

- Segmentación y protección de infraestructura de red.
- Cifrado de comunicaciones y protocolos seguros.
- Control de accesos bajo principio de privilegio mínimo.
- Registro y monitoreo continuo de eventos.
- Evaluaciones de vulnerabilidad.
- Políticas de seguridad de la información.
- Capacitación periódica al personal.
- Auditorías anuales conforme a lo dispuesto por la autoridad de control.

11. Gestión de incidentes de seguridad

En caso de vulneración de seguridad que afecte datos personales, TELECOMNET S.A. activará su protocolo interno de respuesta y, cuando corresponda, notificará a la autoridad competente y/o a los titulares afectados dentro de los plazos legales.

12. Actualizaciones del aviso

La empresa podrá actualizar el presente Aviso de Privacidad cuando existan cambios normativos, operativos o tecnológicos. La versión vigente estará disponible en el sitio web y en los canales oficiales de la compañía.