

San Francisco de Quito D.M., 03 de febrero de 2025  
Oficio No. MD-2025-015

**Asunto:** Notificación promoción por fidelización a abonados de NETLIFE

Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala  
**DIRECTOR EJECUTIVO**  
**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo, al tiempo que auguramos muchos éxitos en su gestión de todos quienes formamos parte de MEGADATOS S.A. El motivo de la presente refiere al hecho de notificar a su Autoridad la promoción por fidelización a abonados de Netlife, misma que lo realizamos a través de esta vía, así como al correo signado: [tarifas.sai@arcotel.gob.ec](mailto:tarifas.sai@arcotel.gob.ec) dentro del término establecido por la Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT.

El registro histórico de las tarifas, planes y promociones se encuentra ubicado en nuestra sección del repositorio de nuestra web oficial <https://www.netlife.ec/repositorio-arcotel/>

Hemos establecido un glosario de términos, sobre el cual se basa nuestra promoción:

#### **GLOSARIO DE TÉRMINOS:**

- a) **Proveedor de Servicios Internet (ISP, Internet Service Provider).** - *Un ISP es una empresa que proporciona conectividad a Internet para particulares y otras empresas u organizaciones*
- b) **PROMOCIONES.** - *Refiere a incentivos que cuentan con temporalidad o son de corto plazo y como característica de tiempo determinado, le permiten al cliente acceder y conseguir ventajas técnicas, operativas y comerciales respecto de las tarifas, de la tecnología o de los planes tarifarios, los cuales pueden diversificarse y generar bonificaciones, descuentos, entre otros, se encuentran determinados los precios anteriores del bien o servicio y el nuevo precio al que se va a acceder.*  
*Así mismo dichas promociones al ser aplicadas cumplen con los principios de ser veraces, claras y oportunas sobre los detalles, e incluyen el plazo de duración; así como las características técnicas, operativas, comerciales y cuentan con restricciones sobre su aplicabilidad, de ser el caso, y sus ventajas reales al momento en el que el cliente accede previo a su solicitud o contratación.*  
*Dentro de los mecanismos para acceso se informa al cliente sobre el beneficio que obtendría y los mecanismos que se usen para su aplicación ya sea mediante concursos, sorteos; se establece el monto o número de premios, el plazo y el lugar donde se podrán reclamar los premios, los cuales son oportunamente difundidos a través de nuestros canales oficiales independientemente de la diversidad de formatos o mecanismos para acceso a incrementos en capacidad adicionales, productos con el fin de brindar al cliente lo más favorable a su contratación, promoviendo de ésta forma el respectivo trato igualitario, la tasación y facturación de los servicios evitando la generación de valores de prestaciones, productos o servicios no solicitados por el cliente.*
- c) **TEMPORALIDAD.** - *Refiere a cumplir con el término establecido de 2 días hábiles (48 horas) de anticipación o entrada en vigencia de los planes, tarifas y promociones para todos los servicios de telecomunicaciones, dentro de los formatos y condiciones que permitan al cliente*

- d) **VIGENCIA Y MEDIOS.** - Tiempo en el cual debe ser notificada cualquier tarifa, plan o promoción (48 horas), en el cual se puede realizar mediante medios electrónicos y bajo formatos y mecanismos previamente establecidos por ARCOTEL.

Los planes y promociones para su conocimiento y conforme lo establece la norma regulatoria se desglosan de la siguiente manera:

#### 1.- CONDICIONES LEGALES:

- Solo podrán beneficiarse de los planes, tarifas y promociones los clientes NETLIFE.
- Los clientes para hacer el uso efectivo de nuestros servicios deben ser mayores de edad.
- El servicio hacia nuestros clientes es prestado y facturado por MEGADATOS S.A.

#### 2.- CONDICIONES TÉCNICAS:

- Descargas ilimitadas de archivos durante el tiempo que el plan esté activo.
- Planes sujetos a facilidades técnicas y de cobertura verificadas previamente.

#### 3.- CONDICIONES DE OPERACIÓN:

- La promoción aplica conforme los términos y condiciones del servicio contratado, aceptado y suscrito por los abonados a través de nuestro contrato de adhesión.
- Los descuentos aplicados a la instalación del servicio aplican con un tiempo de permanencia mínima de 36 meses.
- Los servicios prestados no pueden ser utilizados bajo ningún concepto en contra de la seguridad del Estado, el orden público, la moral, las buenas costumbres, ni para fines comerciales, publicitarios o proselitistas, para lo cual en caso de incumplimientos MEGADATOS S.A. se deslinda de cualquier responsabilidad sobre lo que el usuario haga como uso particular, conforme a la legislación ecuatoriana y de acuerdo con lo establecido en nuestro contrato de adhesión.
- MEGADATOS S.A. será el único autorizado para emitir criterios sobre la aplicación de la presente promoción o sobre cualquier situación prevista o no en las condiciones y restricciones de la promoción notificada, siendo la única facultada para interpretar la misma, siempre que no altere la esencia de la promoción y en estricto cumplimiento a la normativa ecuatoriana vigente.
- No se podrán aplicar promociones o beneficios sobre otras promociones o beneficios ya otorgados, es decir, las promociones son de aplicación única sobre el precio de venta al público y no serán aplicables sobre otros beneficios que hayan sido otorgados al cliente previamente.

#### 4.- PROMOCIÓN APLICABLE A LAS CAMPAÑAS DE FIDELIZACIÓN:

- **Objetivo de la promoción:**  
Incentivar la participación de los clientes de Netlife en la encuesta de satisfacción enviada por WhatsApp, ofreciendo la oportunidad de ganar un mes de servicio sin costo a través de un sorteo. Esta iniciativa busca recopilar retroalimentación para mejorar la experiencia del cliente, fortalecer la relación con los usuarios y fomentar su compromiso con la marca.
- **Duración de la promoción:**  
Desde el **10 de febrero hasta el 31 de marzo de 2025.**
- **Beneficio por entregar:**  
Una factura del plan del servicio de internet sin costo para el abonado. La factura en la cual se recibe el beneficio corresponderá al próximo ciclo de facturación del abonado que resulte

ganador.

- **Público objetivo:**  
Participan en el sorteo los abonados que fueron fidelizados durante los Días Netlife en los meses de septiembre, octubre, noviembre, diciembre del año 2024 y enero del año 2025.
- **Mecanismo de participación:**  
El área de "Customer Experience" de MEGADATOS remitirá un comunicado (vía WhatsApp) al público objetivo seleccionado por MEGADATOS para que proceda a llenar una encuesta de satisfacción enfocada en cumplir con el objetivo de la promoción. Únicamente las encuestas que sean completadas de manera satisfactoria (responden a todas las preguntas) califican para el sorteo.
- **Fecha del sorteo:**  
El sorteo se realizará el **04 de abril del presente año** en las oficinas de Netlife en Quito ubicadas en la Avenida Núñez de Vela E3-13 y Atahualpa, Edificio Torre del Puente.
- **Notificación al ganador:**  
El ganador del sorteo será notificado por el área de "Customer Experience" de MEGADATOS, mediante una llamada telefónica, mensaje de WhatsApp y/o publicación en nuestra página web. La publicación en nuestra página web se realizará, en caso de que no se pueda establecer un contacto con el/la ganador(a) en el término de tres (3) días posteriores a la realización del sorteo.

En caso de notificaciones, me permito señalar nuestro casillero electrónico:  
[regulatorio@netlife.net.ec](mailto:regulatorio@netlife.net.ec)

Sin más por el momento, aprovecho la oportunidad para expresarle un cordial saludo.

Atentamente,

Dr. Francisco Balarezo Pozo  
**CEO**  
**MEGADATOS S.A.**