

**RESOLUCIÓN ARCOTEL-2021-0073**

**EL DIRECTOR EJECUTIVO DE  
LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES  
ARCOTEL**

**CONSIDERANDO:**

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 11, señala que el ejercicio de los derechos se rige por los siguientes principios: "(...) **8. El contenido de los derechos se desarrollará de manera progresiva a través de las normas, la jurisprudencia y las políticas públicas. El Estado generará y garantizará las condiciones necesarias para su pleno reconocimiento y ejercicio. - Será inconstitucional cualquier acción u omisión de carácter regresivo que disminuya, menoscabe o anule injustificadamente el ejercicio de los derechos. - 9. El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. (...)**".

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República establece que "(...) **las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.**".

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República establece que Las instituciones del Estado, sus organismos, dependencias, las servidoras o servidores públicos y las personas que actúen en virtud de una potestad estatal ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la ley. Tendrán el deber de coordinar acciones para el cumplimiento de sus fines y hacer efectivo el goce y ejercicio de los derechos reconocidos en la Constitución.

Que, la Constitución de la República, determina en el artículo 37 que el Estado garantizará a las personas adultas mayores, los siguientes derechos: "**4. Rebajas en los servicios públicos y en servicios privados de transporte y espectáculos.**".

Que, la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Registro Oficial Suplemento 484 de 09 de mayo de 2019, en los artículos 5, 12 y 13 dispone que:



**“Art. 5.- Persona adulta mayor.** Para efecto de la presente Ley, se considera persona adulta mayor aquella que ha cumplido los 65 años de edad.

Para hacer efectivos sus derechos, bastará la presentación de la cédula de identidad, pasaporte o algún documento que demuestre su identidad, exceptuando a la persona adulta mayor que se encuentre en situación de movilidad humana, en situación de callejización, abandono absoluto o cualquier condición de vulnerabilidad; sin perjuicio de que las personas adultas mayores que pertenezcan a comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades que pudieran tener otro medio de prueba al descrito anteriormente atendiendo a su especificidad intercultural”.

**“Art. 12.- Derechos.** El Estado reconoce y garantiza a las personas adultas mayores el pleno ejercicio de los derechos establecidos en la Constitución de la República, los tratados e instrumentos internacionales y esta Ley. Su aplicación será directa de Oficio o a petición de parte por las y los servidores públicos, así como de las personas naturales, jurídicas, públicas y privadas, mixtas y comunitarias.” (subrayado fuera del texto original)

**“Art. 13.- De los beneficios no tributarios.** Las personas adultas mayores, gozarán de los siguientes beneficios. (...)

Exoneración del (...) el 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio. Todos los demás medidores o aparatos telefónicos fijos residenciales que consten a nombre del beneficiario o su cónyuge o conviviente, pagarán la tarifa normal, así como el exceso en el consumo de los límites aquí propuestos.

En caso de negativa, la empresa deberá informar al peticionario, por escrito y en forma motivada, los fundamentos de su resolución.

Además, se exonera el 50% del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y de la tarifa de teléfono a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.

Exoneración del 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet, cuyo titular sea la persona adulta mayor.-Para tales rebajas, bastará presentar la cédula de identidad o ciudadanía o el carné de jubilado y pensionista del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, datos que deberán ser debidamente verificados por las empresas que prestan estos servicios.-Las personas naturales y jurídicas, públicas y privadas, proveedoras de estos productos y servicios, deberán informar a los adultos mayores y sus familiares de estos beneficios, mediante los mecanismos y formas que disponga el Reglamento a esta Ley.”.

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015 y reforma



publicada en Registro Oficial Suplemento 111 de 31 de diciembre del 2019, prescribe:

**Artículo 3.- Objetivos.** - “Son objetivos de la presente Ley: (...) 14. Garantizar que los derechos de las personas, especialmente de aquellas que constituyen grupos de atención prioritaria, sean respetados y satisfechos en el ámbito de la presente Ley.”.

**Artículo 20. - Obligaciones y Limitaciones.** - “La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, determinará las obligaciones específicas para garantizar la calidad y expansión de los servicios de telecomunicaciones, así como su prestación en condiciones preferenciales para garantizar el acceso igualitario o establecer las limitaciones requeridas para la satisfacción del interés público, todo lo cual será de obligatorio cumplimiento.

Las empresas públicas que presten servicios de telecomunicaciones y las personas naturales o jurídicas delegatarias para prestar tales servicios, deberán cumplir las obligaciones establecidas en esta Ley, su reglamento general y las normas emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones para garantizar la calidad, continuidad, eficacia, precios y tarifas equitativas y eficiencia de los servicios públicos.”.

**Artículo 24. - Obligaciones de los prestadores de servicios de telecomunicaciones.** - “Son deberes de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, con independencia del título habilitante del cual se derive tal carácter, los siguientes: (...) 3. Cumplir y respetar esta Ley, sus reglamentos, los planes técnicos, normas técnicas y demás actos generales o particulares emitidos por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, así como lo dispuesto en los títulos habilitantes. 4. Respetar los derechos de los usuarios establecidos en esta Ley y en el ordenamiento jurídico vigente. 5. Cumplir con las regulaciones tarifarias.”; 6. Proporcionar en forma clara, precisa, cierta, completa y oportuna toda la información requerida por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (...).”.

**Artículo 43.** - “(...) Las empresas beneficiarias de los títulos otorgados en virtud de la presente Ley deberán cumplir, en materia tarifaria, con las reducciones y beneficios previstos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y la Ley Orgánica de Discapacidades”.

**Artículo 64. - Reglas aplicables.** – “Las tarifas y precios para todos los servicios de telecomunicaciones deberán tener en cuenta los siguientes preceptos generales: (...) 6. Los prestadores de servicios publicarán en su página web sus planes, promociones, tarifas y precios en los formatos y condiciones que permitan a los abonados y usuarios disponer de información completa, comparable y oportuna. De igual manera, los prestadores de servicios deberán proporcionar la información de sus planes, promociones,



*tarifas y precios en los formatos y condiciones que se determine en las regulaciones correspondientes.”.*

**Artículo 144. - Competencias de la Agencia.** - *“Corresponde a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:*

*1. Emitir las regulaciones, normas técnicas, planes técnicos y demás actos que sean necesarios en el ejercicio de sus competencias, para que la provisión de los servicios de telecomunicaciones cumpla con lo dispuesto en la Constitución de la República y los objetivos y principios previstos en esta Ley, de conformidad con las políticas que dicte el Ministerio rector de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (...).”.*

**Artículo 147. - Director Ejecutivo.** - *“Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones: (...) Con excepción de las competencias expresamente reservadas al Directorio, la o el Director Ejecutivo tiene plena competencia para expedir todos los actos necesarios para el logro de los objetivos de esta Ley y el cumplimiento de las funciones de administración, gestión, regulación y control de las telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico (...).”.*

Que, el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, expedido mediante Decreto Ejecutivo 1087 de 26 de junio de 2020 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 241 de 08 de julio de 2020, establece:

**Artículo 16. - Beneficiarios:** *“Para hacer efectivos los derechos, exoneraciones y beneficios, las personas adultas mayores presentarán la cédula de ciudadanía, carné de jubilado y pensionista de la entidad de seguridad social, pasaporte o algún documento que demuestre su identidad.*

*Se prohíbe exigir a las personas adultas mayores, copia de sus documentos de identificación, así como la papeleta de votación para la realización de trámites.”.*

**Artículo 17. - Reconocimiento de derechos:** *“Las personas naturales, jurídicas públicas y privadas y demás prestadoras de bienes y servicios, están obligadas a hacer efectivos los derechos, beneficios y exoneraciones de las personas adultas mayores, aún en el evento de que éstas no lo soliciten o exijan su reconocimiento. Se prohíbe ocultar o no reconocer sus derechos, beneficios o exoneraciones.”.*

**Artículo 18. - Exoneraciones:** *“Las entidades de regulación y control, deberán establecer los mecanismos de verificación y las normas reglamentarias que faciliten la aplicación de las exoneraciones y rebajas previstas en la Ley a favor de las personas adultas mayores.*





*En el caso del sector de telecomunicaciones, la exoneración establecida en el artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, se realizará bajo las siguientes especificaciones:*

*1. El servicio de telefonía celular e internet tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal. Se consideran planes básicos, aquellos planes individuales o personales de hasta un valor mensual del diez por ciento (10%) del Salario Básico Unificado al mes. Para planes mayores a este valor, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplica únicamente al valor descrito como plan básico, y el excedente del plan se cobrará sin descuentos;*

*2. La rebaja será aplicada únicamente para una sola línea que registre el adulto mayor en un solo prestador de servicios;*

*3. Para el caso de telefonía celular e internet prepago tendrá una rebaja en la tarifa de voz, datos o mensajes cortos del cincuenta por ciento (50%) del valor;*

*4. La rebaja será aplicada únicamente para una sola línea que registre el adulto mayor en un solo prestador de servicios; y,*

*5. El servicio acceso a internet fijo tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan comercial residencial. Se consideran planes básicos, aquellos planes comerciales residenciales de hasta un valor del doce por ciento (12%) del Salario Básico Unificado.*

*Para planes mayores a este valor, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplica únicamente al valor descrito como plan básico, y el excedente del plan se cobrará sin descuentos.*

*En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde fije su domicilio permanente y exclusivamente a una cuenta.”.*

## **DISPOSICIONES TRANSITORIAS**

**“SEGUNDA:** *Las entidades rectoras en telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación e información pública, dato seguro y registro civil, en coordinación con las instituciones encargadas de diseñar y elaborar el Sistema Nacional Integrado de Información Sobre la Situación de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en el plazo de doce (12) meses contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, construirán el proceso para automatización e interoperabilidad del Sistema Nacional Integrado de Información Sobre la Situación de los Derechos de las Personas Adultas Mayores”.*

**“SEXTA:** *Las entidades de regulación y control, en el plazo de noventa (90) días contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el*



*Registro Oficial, emitirán y actualizarán la reglamentación que viabilice y facilite aplicación de las exoneraciones y rebajas previstas a favor de las personas adultas mayores.”.*

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido mediante Decreto Ejecutivo 864 de 28 de diciembre de 2016 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 676 de 2 de enero de 2016, establece:

**Artículo 64. - Planes tarifarios.** - *“Son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, incluido radiodifusión por suscripción, a través de las cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada.”.*

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción emitido con Resolución No. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, publicado en el Registro Oficial 749 de 06 de mayo de 2016 y su reforma publicada en Registro Oficial 265 de 19 de junio del 2018, establece:

**“Artículo 19.** - *Los prestadores de los servicios de telecomunicaciones deberán cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad; (...).”.*

Que, 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, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, establece:

**“Art. 3. - Definiciones.** - *Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.*

*(...) **Modalidad postpago:** Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o diente, a partir de la suscripción de un contrato, realiza el pago de los servicios contratados, sobre la base a una periodicidad previamente establecida. En esta modalidad, las partes de así convenirlo, pueden pactar el pago anticipado por el servicio contratado.*

**Modalidad prepago:** *Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios*



*contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.*

*En la modalidad prepago, no obstante, la no suscripción o firma de un contrato de adhesión, la contratación se sujeta al ordenamiento jurídico y legislación aplicable, a la presente Norma Técnica y en lo pertinente al modelo de contrato que el prestador solicite su inscripción en la ARCÓTEL para esta modalidad.*

*Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.*

**Tarifa Básica Mensual Pospago:** *Es un valor fijo mensual que el prestador de servicios puede establecer en el Plan Tarifario, y que le da derecho al abonado/cliente a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos por el ente regulador, independientemente de que el abonado/cliente haga uso de tal consumo.”*

**“Art. 4. - Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.** - *Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:*

1) **Principios.** - *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos. (...)*

12) **Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente.** - *En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los abonados, suscriptores o clientes, respectivamente, éstas se entenderán como no escritas, (...)*

25) **Tarifas y Facturación.** - *En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...)*

f) *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus*



*abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. (...)*

**“Art. 5. - Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes. - Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente: (...)**

5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

6) Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente. (...)

**“Art. 8. - Contenido mínimo de los contratos de adhesión. - El modelo de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y que lo remitan para inscripción y registro en la ARCOTEL y posterior uso y aplicación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:**

(...) El abonado es de la tercera edad o con discapacidad? Si..... No.....  
(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador).

(...)

ANEXO 2

MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN

(...)

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Sí..... No.....”.

Que, en los títulos habilitantes de las empresas prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, de la CNT E.P., otorgado el 1 de junio de 2011, de CONECEL. S.A. aprobado con Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0282 de 22 de abril de 2019, de SETEL S.A. aprobado con Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0283 de 22 de abril de 2019, se define:

**“Tarifa Básica Mensual: Es el valor fijo mensual que la Empresa (Pública) puede establecer en el Plan Tarifario, la misma que le da derecho al abonado/cliente-(usuario) a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios anteriormente establecidos independientemente de que el abonado/cliente-(usuario) haga uso de tal consumo.”.**





Que, mediante Informe Nro. ARCOTEL-CRDS-GR-2020-0062 de 06 de octubre de 2020, remitido mediante memorando No. ARCOTEL-CRDM-2020-0180 de 05 de octubre de 2020, las Direcciones Técnicas de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones y de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, remitieron para conocimiento y aprobación del Coordinador Técnico de Regulación el *"INFORME PARA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES/REBAJAS A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PREVISTAS EN LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL, EN EL CASO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES"*.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0447 de 05 de octubre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Coordinación General Jurídica el Informe Nro. ARCOTEL-CRDS-GR-2020-0062-M de 06 de octubre de 2020, así como el proyecto de resolución, para la emisión del criterio jurídico de legalidad y la revisión del proyecto de resolución para la aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, en el caso del sector de telecomunicaciones.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2020-641-M de 06 de octubre de 2020, la Coordinación General Jurídica remite la revisión de la propuesta No. ARCOTEL-CJDA-2020-0029 de 06 de octubre de 2020 que, contiene observaciones al proyecto de resolución remitido por la Coordinación Técnica de Regulación, en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0447 de 05 de octubre de 2020.

Que, mediante Informe Nro. ARCOTEL-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020, remitido mediante memorando No. ARCOTEL-CRDM-2020-0183 de 07 de octubre de 2020, las Direcciones Técnicas de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones y de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, remitieron para conocimiento y aprobación del Coordinador Técnico de Regulación el *"ALCANCE AL INFORME, PARA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES/REBAJAS A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PREVISTAS EN LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL, EN EL CASO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES"*. (Informe No. IT-CRDS-GR-2020-0062).

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0451-M de 07 de octubre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Coordinación General Jurídica el Informe Nro. ARCOTEL-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020, así como el proyecto de resolución, para la emisión del informe jurídico correspondiente y la revisión del proyecto de resolución para la aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, en el caso del sector de telecomunicaciones.



Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2020-0646 de 8 de octubre de 2020, la Coordinación General Jurídica, en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0451-M de 07 de octubre de 2020, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2020-0052, de 8 de octubre de 2020, en el que se concluye:

*”En consideración de los antecedentes, competencia y análisis jurídico realizado la Dirección de Asesoría Jurídica concluye que el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, es la autoridad competente para expedir la regulación de telecomunicaciones prevista en la Disposición Transitoria Sexta del Reglamento General de Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM), siempre que la misma se enmarque en lo dispuesto en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, para lo cual, por constituir un acto normativo de carácter administrativo, previamente deberá darse cumplimiento al proceso de Consultas Públicas del proyecto regulatorio, conforme lo dispuesto en la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y lo previsto en el Reglamento de Consultas Públicas expedido mediante Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015 del Directorio de la ARCOTEL, al no haberse establecido más excepciones para su cumplimiento, que las previstas en la Disposición General Quinta del Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.”*

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0455-M de 12 de octubre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe de Alcance No. IT-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020, **“PARA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES/REBAJAS A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PREVISTAS EN LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL, EN EL CASO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES”**, así como también, el proyecto de resolución correspondiente; y solicitó la emisión de disposición referente al inicio del proceso de consultas públicas.

Que, la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0455-M de 12 de octubre de 2020, autorizó y dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, ejecutar el procedimiento de consultas públicas, para le emisión de la resolución de **APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES/REBAJAS A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PREVISTAS EN LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL, EN EL CASO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES**, con sujeción a la Disposición General Primera de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, que regula el procedimiento de consultas públicas, en concordancia con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 003-03- ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.



Que, el proceso de consultas públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo al siguiente detalle:

- El 28 de octubre de 2020, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL; y,
- La Audiencia Pública se realizó el 17 de noviembre de 2020 a las 10h15, a través de la plataforma Cisco Webex.

Que, mediante Informe IT-CRDM-2020-0094 de 26 de noviembre de 2020, remitido mediante memorando No. ARCOTEL-CRDM-2020-0241 de 26 de noviembre de 2020, las Direcciones Técnicas de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones y de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, remitieron al Coordinador Técnico de Regulación el *"Informe de Ejecución de Proceso de Consultas Públicas, del proyecto de regulación "Para aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, en el caso del sector de Telecomunicaciones"*, para su consideración y aprobación y se recomienda a la Coordinación Técnica de Regulación, solicite el correspondiente informe jurídico de legalidad y los ponga en conocimiento y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, conforme lo señala el Reglamento de Consultas Públicas.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0533-M de 26 de noviembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Coordinación General Jurídica el Informe IT-CRDM-2020-0094 de 26 de noviembre de 2020, respecto a la realización de consulta pública virtual denominado *"Informe de Ejecución del Proceso de Consultas Públicas, del proyecto de resolución para para aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la ley orgánica de las personas adultas mayores y su reglamento general, en el caso del sector de telecomunicaciones"*, aprobados por esta Coordinación y solicito el correspondiente informe jurídico de legalidad de la Coordinación General Jurídica, para continuar con el proceso de aprobación de normativas, conforme lo señala el Reglamento de Consultas Públicas..

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2020-0784-M de 03 de diciembre de 2020, la Coordinación General Jurídica, en respuesta al memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0533-M de 26 de noviembre de 2020, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2020-0061 de 3 de diciembre de 2020.

Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-0571-M de 16 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Coordinación General Jurídica una nueva versión del proyecto de resolución acogiendo todas las sugerencias realizadas respecto de los mecanismos de implementación y control para viabilizar la aplicación de los beneficios para las personas adultas mayores por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones y se solicita emita el informe jurídico de legalidad respectivo, para continuar con el proceso de aprobación de normativas.



Que, mediante memorando No. ARCOTEL-CJUR-2020-0812-M de 16 de diciembre de 2020, la Coordinación General Jurídica señala [...] en consideración de los antecedentes y análisis jurídico realizado, se concluye que el "PROYECTO DE REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, PREVISTAS EN LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL, EN EL CASO DEL SECTOR DE TELECOMUNICACIONES" se enmarca en el ordenamiento jurídico vigente y, de acuerdo a la información generada y proporcionada por la Coordinación Técnica de Regulación, ha cumplido con el proceso de consultas públicas establecido en la normativa vigente previo a su expedición, así como también de conformidad con la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, le corresponde al Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, el conocimiento y aprobación del proyecto en referencia".

Que, mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2020-0575-M de 17 de diciembre de 2020, la Coordinación Técnica de Regulación puso a consideración y aprobación de la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL el Informe de Ejecución del Proceso de Consultas Públicas No. IT-CRDM-2020-0094 de 26 de noviembre de 2020, "Para aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, en el caso del sector de Telecomunicaciones", así como también el memorando ARCOTEL-CJUR-2020-0812-M de 16 de diciembre de 2020, y el proyecto de resolución correspondiente; para conocimiento y aprobación.

Que, en cumplimiento de la disposición transitoria sexta del Reglamento General a la Ley Orgánica ibidem se emite la presente resolución para viabilizar y facilitar la aplicación de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores en el sector de las Telecomunicaciones.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

#### RESUELVE:

Expedir la regulación que viabiliza y facilita la aplicación de las exoneraciones y rebajas en el ámbito de las telecomunicaciones, a favor de las personas adultas mayores.

**Artículo 1.** – Objeto. - La presente regulación, tiene por objeto viabilizar y facilitar la aplicación de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General.

**Artículo 2.** – Ámbito de la Aplicación. - Esta regulación es de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV)





y Servicio de Acceso a Internet, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General.

**Artículo 3.** - Definiciones. - Para efectos de la aplicación de las exoneraciones establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, se considerarán las siguientes definiciones:

- Tarifa Básica Mensual para el Servicio de Telefonía Fija (STF). - Corresponde al valor fijo mensual que la operadora puede establecer en el Plan Tarifario, la misma que le da derecho al abonado, cliente o usuario a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos, independientemente de que el abonado, cliente o usuario haga uso o no de tal consumo.
- Plan básico del Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV). - Aplica para todos los planes de la oferta comercial de los prestadores del servicio en planes individuales o personales, que cumplan con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, independientemente de su denominación o caracterización comercial.
- Plan básico del servicio de Acceso a Internet. - Aplica para todos los planes de la oferta comercial residencial de los prestadores de Acceso a Internet, que cumplan con lo establecido en el artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, independientemente de su denominación o caracterización comercial.
- Instituciones sin fines de lucro. - Se considerarán las constituidas legalmente para brindar atención a las personas adultas mayores, como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas, siempre que el servicio esté contratado a nombre de dichas instituciones

**Artículo 4.** - Mecanismos de Verificación. - Para hacer efectivas las exoneraciones establecidas la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, las personas adultas mayores deberán presentar cualquier documento que demuestre su identidad tales como cédula de ciudadanía/identidad, pasaporte vigente o carnet de jubilado; y, a través de los cuales se pueda verificar que tienen una edad igual o superior a 65 años.

Además, los prestadores del Servicio de telefonía fija y Servicio de Acceso a Internet utilizarán los siguientes mecanismos de verificación:

1. Formulario de verificación. - Facilitado por el prestador, a través del cual el adulto mayor y las instituciones sin fines de lucro, fijarán su domicilio habitual y afirmararán que el beneficio de esos servicios lo solicitan, por única ocasión y con ese único prestador.
2. Presentación de la planilla de servicio básico. - En donde constará el domicilio habitual, establecido en el formulario de verificación.



Los prestadores de los Servicio Móvil Avanzado y Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV), utilizarán el siguiente mecanismo de verificación:

1. Formulario de verificación. - Facilitado por el prestador, en el cual el adulto mayor afirme que el beneficio para este servicio, lo pide por única ocasión y con ese único prestador.

Los mecanismos de verificación señalados no podrán ser considerados como requisitos para hacer efectivas las exoneraciones.

**Artículo 5. – Exoneraciones para el Servicio de Telefonía Fija:** El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, de la siguiente manera:

5.1. En la tarifa básica mensual de telefonía fija residencial registrado a nombre del adulto mayor, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio habitual y con un solo prestador.

5.2 En la tarifa básica mensual de telefonía fija registrada a nombre de instituciones sin fines de lucro, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio, y con un solo prestador.

**Artículo 6. – Exoneraciones para el Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV):** El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV), de la siguiente manera:

6.1 Para la modalidad POSPAGO, aplicará para una sola línea y con un solo prestador, al plan básico individual o personal contratado por una persona adulta mayor. En planes que superen el valor del diez por ciento (10%) del Salario Básico Unificado, el excedente se cobrará sin descuentos.

6.2. Para la modalidad PREPAGO, aplicará por un solo prestador y por una sola línea registrada a nombre del adulto mayor, sobre el valor en la tarifa de voz, datos o mensajes cortos. La rebaja no aplicará a promociones.

**Artículo 7. – Exoneración para el Servicio de Acceso a Internet:** El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores de Servicio de Acceso a Internet, de la siguiente manera:

7.1 Aplicará en una sola cuenta a nombre del adulto mayor y en un solo prestador, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio permanente. En planes que superen el valor del doce por ciento (12%) del Salario Básico Unificado, el excedente se cobrará sin descuentos.

**Artículo 8.** - El beneficio de la rebaja tarifaria a las personas adultas mayores, podrá ser suspendido por los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y Servicio de Acceso a Internet, en caso de que se detecte o verifique de manera comprobada que el adulto mayor tenga más de un beneficio en el mismo servicio, ya sea el servicio móvil avanzado - móvil avanzado a través de OMV; servicio de telefonía fija, o servicio de acceso a Internet.

Asimismo, para el caso del servicio de acceso a Internet y servicio de telefonía fija, se podrá suspender el beneficio cuando se detecte o verifique de manera comprobada que el uso de servicio es no residencial. Para las instituciones sin fines de lucro, en lo referente al servicio de telefonía fija, la suspensión se podrá dar cuando se detecte o verifique de manera comprobada que el uso del servicio no es para los fines del cuidado del adulto mayor, o la exoneración haya sido otorgada a más de una línea o cuenta.

En caso de fallecimiento del adulto mayor o extinción de la personería jurídica de las Instituciones sin fines de lucro, los beneficios de las exoneraciones establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, se suspenderán.

#### **Disposiciones Generales:**

**Primera.** - Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y del Servicio de Acceso a Internet, deberán proveer la información al abonado, cliente o usuario, por cualquier canal de consulta o atención (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, estados de cuenta, redes sociales, aplicaciones móviles u otros) y en sus centros de atención presencial, respecto de los beneficios establecidos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, su Reglamento General, así como de lo establecido en la presente resolución, de manera permanente.

**Segunda.** - El beneficio de las exoneraciones de las personas adultas mayores aplicará a cualquier plan de la oferta comercial que mantengan vigente los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y del Servicio de Acceso a Internet; y, en el caso de las Instituciones sin fines de Lucro para cualquier plan de la oferta comercial que mantengan vigente los prestadores del Servicio de Telefonía Fija. Cualquier cambio de plan, se aplicará a petición del adulto mayor; o, Instituciones sin fines de lucro para el caso del Servicio de Telefonía Fija, lo cual no afectará los derechos a exoneraciones y rebajas de conformidad con la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General.

**Tercera.** - Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y del Servicio de Acceso a Internet, deberán establecer mecanismos prioritarios de atención al cliente



a través de mecanismos virtuales, que permitan cubrir los requerimientos de las personas adultas mayores.

**Cuarta.** – En caso de la contratación de servicios empaquetados por parte de las personas adultas mayores, que incluyan los Servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado, Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y de Acceso a Internet, los prestadores tendrán la obligación de informar al adulto mayor las rebajas correspondientes a aplicar a cada uno de estos servicios prestados de manera empaquetada.

**Quinta.** – La ARCOTEL ejecutará las acciones de control conforme sus atribuciones establecidas en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, para el efecto podrá requerir la información necesaria a los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y del Servicio de Acceso a Internet, respecto a la aplicación de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, su Reglamento General y la presente resolución.

**Sexta.** – Las definiciones de modalidad prepago y pospago corresponden a las establecidas en 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.

#### **Disposiciones Transitorias:**

**Primera.** - La aplicación de exoneraciones y rebajas para beneficio de los adultos mayores establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General no limita, restringe o modifica otros derechos y obligaciones establecidos en el ordenamiento jurídico vigente, para los abonados o clientes adultos mayores, ni, para los prestadores de los servicios de telecomunicaciones, indicados en la presente resolución, los que se sujetarán a la normativa correspondiente.

**Segunda.** - Para el caso de los servicios de telecomunicaciones señalados en esta resolución, que hayan sido contratados por las personas adultas mayores con anterioridad a la fecha de emisión de esta resolución, los prestadores de dichos servicios, otorgarán el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%), de conformidad con el procedimiento establecido en los mecanismos de verificación en concordancia con lo establecido en los artículos 5 y 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y el artículo 16 de Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores; y, lo dispuesto en la presente resolución.

La expedición de la presente norma, en ninguna circunstancia, se entenderá como un condicionamiento para el ejercicio de los derechos establecidos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, y su Reglamento General.

**Tercera.** - Sin perjuicio de lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento General a la Ley Orgánica para Personas Adultas Mayores, los prestadores de los Servicio de telefonía fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio





Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y Servicio de Internet, a través de los mecanismos de interoperabilidad habilitados por la entidad competente del sector público para el intercambio e interconexión cruzado de información, podrán ejecutar actividades de verificación de la información respecto de las personas adultas mayores y de las instituciones sin fines de lucro, salvaguardando siempre la confidencialidad de la información de los usuarios conforme el ordenamiento jurídico vigente.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.




Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 01 de febrero de 2021.



Firmado electrónicamente por:  
**RODRIGO  
XAVIER  
AGUIRRE POZO**

Xavier Aguirre Pozo  
**DIRECTOR EJECUTIVO**

**AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES**

ELABORADO POR:	REVISADO POR	APROBADO POR
<p>MONICA PATRICIA RIOFRIO AGUIRRE</p> <p>Firmado digitalmente por MONICA PATRICIA RIOFRIO AGUIRRE Nombre de reconocimiento (DN): c=EC, o=SECRETARÍA G.A.S., ou=ENTIDAD DE CERTIFICACION DE INFORMACION, serialNumber=20020208222, cn=MONICA PATRICIA RIOFRIO AGUIRRE Fecha: 2021.02.01 11:50:29 -05'00'</p> <p>Ing. Mónica Riofrío CRDM</p> <p> Firmado electrónicamente por: <b>MARIA ISABEL SUASNAVAS FLORES</b></p> <p>Econ. María Isabel Suasnavas Flores CRDM</p> <p> Firmado electrónicamente por: <b>VICTOR HUGO SALAZAR ZAPATA</b></p> <p>Ing. Víctor Salazar CRDS</p>	<p> Firmado electrónicamente por: <b>PATRICIA GERMANIA ASTUDILLO ALVAREZ</b></p> <p>Ing. Patricia Astudillo DIRECTORA CRDM</p> <p><b>ANDRES ANIBAL RIOFRIO CORDOVA</b></p> <p>Firmado digitalmente por ANDRES ANIBAL RIOFRIO CORDOVA Fecha: 2021.02.01 12:55:50 -05'00'</p> <p>Ing. Andrés Riofrío DIRECTOR CRDS</p>	<p> Firmado electrónicamente por: <b>ROBERTO FERNANDO MOREANO VITERI</b></p> <p>Ing. Roberto Moreano Coordinador Técnico de CREG</p>