

## INFORME TÉCNICO

**No. IT-CRDS-GR-2020-0064**

**ALCANCE AL INFORME No. IT-CRDS-GR-2020-0062, 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**

**7 DE OCTUBRE DE 2020**



**CONTENIDO**

1. PROYECTO:..... 3

2. ANTECEDENTES:..... 3

3. BASE LEGAL: ..... 3

4. ANÁLISIS: ..... 9

5. JUSTIFICACIÓN:..... 16

6. CONCLUSIONES: ..... 17

7. RECOMENDACIONES:..... 17



**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**

**1. PROYECTO:**

ELABORACIÓN DE UN 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.

**2. ANTECEDENTES:**

- 2.1. CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, publicada en el Registro Oficial 449 de 20 de octubre de 2008, modificación el 12 de marzo de 2020.
- 2.2. LEY ORGÁNICA DE TELECOMUNICACIONES, publicada en el Registro Oficial Suplemento 439 de 18 de febrero de 2015 y reforma publicada en Registro Oficial Suplemento 111 de 31 de diciembre del 2019.
- 2.3. 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.
- 2.4. REGLAMENTO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES Y SERVICIOS DE RADIODIFUSIÓN POR SUSCRIPCIÓN, emitido con Resolución Nro. 05-03-ARCOTEL-2016 de 28 de marzo de 2016, publicado en el Registro Oficial 749 de 06 de mayo de 2016 y reforma publicada en Registro Oficial 265 de 19 de junio del 2018.
- 2.5. NORMA TÉCNICA QUE REGULA LAS CONDICIONES GENERALES DE LOS CONTRATOS DE ADHESIÓN, DEL CONTRATO NEGOCIADO CON CLIENTES, Y DEL EMPADRONAMIENTO DE ABONADOS Y CLIENTES, expedido con Resolución de la ARCOTEL-2018-716 de 16 de agosto de 2018 y publicado en el Registro Oficial Edición Especial 545 de 18 de septiembre de 2018.
- 2.6. LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, publicada en el Registro Oficial Suplemento 484 de 09 de mayo de 2019.
- 2.7. 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.

**3. BASE LEGAL:**

3.1. La Constitución de la República del Ecuador, establece:

*“Art. 11. - El ejercicio de los derechos se regirá 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. (...)”.*

**“Art. 37. - 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. (...)”.**

**“Art. 226. - 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.”.**

**3.2. La Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT - establece:**

**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.”.

**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 cumplan 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 (...).”

**Art. 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 (...).”

3.3. El Reglamento general a la Ley orgánica de telecomunicaciones 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.”

3.4. El Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, respecto de la aplicación de derechos del abonado, cliente, suscriptor, establece:

**“Art. 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; de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente (...).”

3.5. 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 pospago:** 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.....”.

- 3.6. 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.”.

- 3.7. La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, respecto de los beneficios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, establece:

**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 50% de las tarifas de transporte aéreo, terrestre, marítimo y fluvial y de las entradas a los espectáculos públicos, culturales, deportivos, artísticos, paquetes turísticos y recreacionales. Además, tendrán acceso gratuito a los museos. Cuando se trate de personas adultas mayores no autónomas este derecho se extenderá a un/una acompañante; para ello, en el Reglamento de esta ley se determinará a quienes se considerarán como personas adultas mayores no autónomas.*

*Exoneración del 50% del valor del consumo que causare el uso de los servicios de un medidor de energía eléctrica, cuyo consumo mensual sea de hasta 138 KW/hora; de un medidor de agua potable cuyo consumo mensual sea de hasta de 34 metros cúbicos; y, 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.*

(...)

*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.”*

**3.8.** El Reglamento general de la Ley orgánica de las personas adultas mayores, respecto de las Reglas de aplicación de los derechos, exoneraciones y beneficios:

**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

**“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.”.*

**3.9.** La normativa sectorial de telecomunicaciones, así como las disposiciones y estipulaciones de los títulos habilitantes para la prestación de los Servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet, permiten viabilizar y facilitar el ejercicio del derecho de las personas adultas mayores a recibir las exoneraciones y rebajas señalados en la Ley Orgánica del Adulto Mayor y su Reglamento General de aplicación. Por lo que, en cumplimiento de la transitoria sexta del Reglamento a la Ley Orgánica se emite la presente resolución para la aplicación de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores en el sector de las Telecomunicaciones.

**3.10.** Mediante Informe Nro. ARCOTEL-CRDS-GR-2020-0062 de 05 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”.

**3.11.** A través de 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 05 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.

**3.12.** Con memorando No. ARCOTEL-CJUR-2020-641 de 06 de octubre de 2020, la Coordinación General Jurídica remite la revisión de la propuesta No. ARCOTEL-CJDA-2020-0029 de 6 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.

**3.13.** Reunión de trabajo de 7 de octubre de 2020, llevada a cabo entre los titulares y servidores de las Direcciones Técnicas de: Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado; de Regulación de Servicios y Redes de Telecomunicaciones, de Control de Servicios de Telecomunicaciones; y, de Asesoría Jurídica.

#### 4. ANÁLISIS:

##### 4.1 APLICACIÓN DE LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES Y SU REGLAMENTO GENERAL

El artículo 18 del Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en función de lo establecido en el artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sobre los beneficios no tributarios de las persona adultas mayores, establece las reglas de aplicación de los derechos, exoneraciones y beneficios, en la prestación de los servicios de telecomunicaciones; derechos que, en concordancia con lo establecido en el artículo 19 del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, en este caso, determinan su aplicación obligatoria por parte de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones de los servicios de Telefonía fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet, en los porcentajes allí determinados.

Con base en lo expuesto, se determina la obligatoriedad del cumplimiento de los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet, a lo establecido en la Ley Orgánica de Ley Orgánica del Adulto Mayor y su Reglamento General.

#### 4.2 APLICACIÓN DE LAS REBAJAS

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores en su artículo 13 y el Reglamento General a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores en sus artículos 16, 17 y 18, establecen las características, condicionantes y porcentajes de rebajas para los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet. A continuación, se realiza un análisis para la aplicación en cada servicio.

- a. Respecto de los beneficios a aplicar al **Servicio de Telefonía Fija**, se establece una rebaja del 50% de la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio, y que, 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 los contratos de concesión del servicio de telefonía fija consta la siguiente definición: *“Tarifa básica mensual: Es el valor fijo mensual que el concesionario 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”*, en este caso y para efectos del artículo 18 del Reglamento a la LOPAM, la rebaja establecida se la realizará a la tarifa básica del teléfono fijo residencial de propiedad del beneficiario en su domicilio.

Por lo mencionado, se considera que los planes comerciales son las iniciativas o condiciones comerciales que tienen los prestadores de servicios de telecomunicaciones, a través de los cuales se incluyen e identifican beneficios dentro de una tarifa determinada, por lo que para no afectar la concepción de los planes de cada operadora se procedió a definir lo que son planes básicos para el adulto mayor, que se enmarcan dentro la concepción de los planes constantes en la oferta comercial de cada prestador.

- b. El servicio de telefonía celular (Servicio Móvil Avanzado) e Internet, tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal, constituye todos los planes individuales o personales, de hasta un valor mensual del diez por ciento (10%) del Salario Básico Unificado al mes, ofertados por los prestadores de este servicio.

Para poder determinar la aplicación de lo dispuesto, se realizó una revisión de los planes comerciales individuales y personales vigentes de las tres prestadoras del Servicio Móvil

Avanzado-SMA, detallados en el Anexo I<sup>1</sup>, poniéndose énfasis en las tarifas por servicio y en las características que tiene de cada plan, obteniéndose lo siguiente:

- En los planes consta una Tarifa Mensual, para todos los servicios que conforman dichos planes, es decir no hay un desglose de cuánto de esta tarifa mensual corresponde a voz, a datos y/o mensajes cortos, como se aprecia en el gráfico 1, con planes tomados al azar a manera de muestra:



Gráfico 1: Muestra de detalle de planes SMA pospago. Fuente: CCON. Elaboración: CRDM

- En los planes comerciales individuales y personales revisados, no se detallan las tarifas aplicadas a cada servicio, sino que comunican un total de minutos (muchas veces sin determinar si son On net u Off net), megas o mensajes asignados, lo que no permite conocer un valor de consumo promedio del abonado por servicio de cada plan. (ver gráfico 1).
- Revisada la información del Anexo 1, no se han encontrado planes denominados “plan básico individual o personal”; lo que consta son: planes individuales o planes personales.
- Al no tener establecido ni definido el “Plan Básico”, se considera pertinente que, para efectos de la aplicación de las rebajas establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, se define lo que es Plan Básico:

**Plan básico del Servicio Móvil Avanzado:** 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.

<sup>1</sup> Elaborada para el análisis en el presente informe, con base a la información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control mediante correo electrónico de 22 de septiembre de 2020.

Así, para la aplicación de la rebaja en el Servicio Móvil Avanzado (telefonía e Internet), se plantea la inclusión del siguiente texto, en el proyecto de resolución respectivo:

**Para el Servicio Móvil Avanzado (postpago):** El valor de consumo del plan básico individual o personal del Servicio Móvil Avanzado (telefonía e Internet), en postpago, tomando en cuenta las siguientes precisiones de orden tarifario:

- La rebaja del 50% aplicará solo a una línea postpago del Servicio Móvil Avanzado, en un solo prestador del servicio, al plan básico individual o personal del Servicio Móvil Avanzado cuyo titular sea el adulto mayor.
  - Para otros planes diferentes del plan básico individual o personal, la rebaja del cincuenta por ciento (50%) aplica únicamente al valor comprendido como “Plan básico individual o personal del Servicio Móvil Avanzado (telefonía e Internet)”; para el resto del plan, se cobrará el excedente sin descuentos.
- c. Para el caso de telefonía celular (Servicio Móvil Avanzado) e Internet prepago, se establece que tendrá una rebaja en la tarifa de voz, datos y/o mensajes cortos del cincuenta por ciento (50%) del valor.

Acorde a la base de la información de planes prepago detallada en Anexo II<sup>2</sup>, se puede apreciar que los operadores del SMA, para la modalidad prepago, tienen en su oferta comercial paquetes y recargas de diferentes valores, por lo que para efectos del artículo 18 del Reglamento a la LOPAM, la rebaja en la tarifa de voz, datos o mensajes cortos, será del cincuenta por ciento (50%) del valor del paquete o de la recarga que se encuentre vigente en la oferta comercial de las operadoras del SMA. (ver gráfico 2)



Gráfico 2: Muestra un detalle de planes SMA prepago. Fuente: CCON. Elaboración: CRDM.

<sup>2</sup> Elaborada para el análisis en el presente informe, con base a la información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control mediante correo electrónico de 22 de septiembre de 2020.

Con el objeto de garantizar el acceso a la rebaja para este servicio, las personas adultas mayores deberán cumplir con:

**Para el Servicio Móvil Avanzado (prepago):** El valor en la tarifa de voz, datos o mensajes cortos del Servicio Móvil Avanzado en prepago, tomando en cuenta la siguiente precisión:

La rebaja aplicará en planes, recargas o en paquetes para voz, datos o mensajes cortos, solo a una línea prepago del Servicio Móvil Avanzado y en un solo prestador del servicio, a la que acceda el adulto mayor.

- d. El servicio de 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.

Para el servicio de Acceso a Internet fijo, se realizó una revisión de las características básicas de los planes comerciales vigentes promocionados por los prestadores del servicio (ver gráfico 3), información detallada en Anexo III<sup>3</sup>, obteniéndose lo siguiente:



Gráfico 3: Detalle de planes de Internet fijo, reportado por 4 prestadores.  
Fuente: CCON. Elaboración: CRDM.

- Revisada la información en el Anexo III, no se han encontrado planes denominados “Plan básico”, lo que consta son planes comerciales para hogar, planes para pymes, cuyas características están de acuerdo con las necesidades de los clientes.

<sup>3</sup> Elaborada para el análisis en el presente informe, con base a la información proporcionada por la Coordinación Técnica de Control mediante correo electrónico de 22 de septiembre de 2020.

- Al no tener establecido ni definido el denominado “Plan Básico”, se considera pertinente que, para efectos de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, se define lo que es Plan Básico:

**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 R Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, independientemente de su denominación o caracterización comercial.

**Para el Servicio de Acceso a Internet:** El consumo mensual del plan comercial residencial o plan básico del Servicio de Internet fijo, tomando en cuenta las siguientes precisiones:

- La rebaja del 50% aplicará solo a un plan básico del Servicio de Acceso a Internet, en un solo prestador del servicio.
- Para otros planes diferentes del plan básico de acceso a Internet, la rebaja del cincuenta por ciento (50%) aplica únicamente al valor descrito como “Plan Básico del Servicio de acceso a Internet”, para el resto del plan, se cobrará el excedente sin descuentos.
- El domicilio para la instalación del servicio de Internet fijo será el que declare el adulto mayor como su residencia habitual.

Por otro lado, para la aplicación de lo dispuesto en la LOPAM y su Reglamento General, en el ámbito de telecomunicaciones, se considera tomar en cuenta los siguientes puntos:

**a) INSTITUCIONES SIN FINES DE LUCRO:**

Las instituciones sin fines de lucro, constituidas legalmente para brindar atención a las personas adultas mayores, como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas, accederán a la rebaja del 50% del valor de consumo de la tarifa en el servicio de telefonía fija, siempre que el servicio esté contratado a nombre de dichas instituciones.

**b) SUSPENSIÓN DE LA REBAJA:**

Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet, en aplicación de los beneficios a las personas adultas mayores, deberán observar lo siguiente:

El beneficio de la rebaja tarifaria en aplicación de los beneficios a las personas adultas mayores, podrá ser suspendido temporalmente, por los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet, únicamente en caso de transgresión comprobada imputable al adulto mayor, de lo establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, el Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, la presente resolución y el ordenamiento jurídico vigente. Superada la causa de suspensión, se continuará con la aplicación de las rebajas correspondientes.

En caso de fallecimiento del adulto mayor, termina el derecho a la rebaja en el servicio de telecomunicaciones que haya estado aplicando.

**c) REPORTE DE INFORMACIÓN A LA ARCOTEL:**

Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet deberán presentar de manera trimestral, los reportes referentes al cumplimiento de la presente Resolución, en el formato que, para el efecto, determine la ARCOTEL.

**d) DIFUSIÓN DE LOS BENEFICIOS OTORGADOS A PERSONAS ADULTAS MAYORES:**

Los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet, deberán proveer la información, por cualquier canal de consulta o atención (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, facturas, 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.

**e) APLICACIÓN DE LA REBAJA:**

Los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet serán responsables de que el beneficio se aplique por una sola vez en cada uno de estos servicios, para ello, los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet desarrollarán los procedimientos y mecanismos necesarios para su cumplimiento, salvaguardando la confidencialidad de la información de los usuarios conforme el ordenamiento jurídico vigente.

**f) ENTRADA EN VIGENCIA:**

En lo referente a la fecha de entrada en vigencia de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores, se requiere que la misma sea determinada por la Coordinación General Jurídica, en razón de que:

- La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Registro Oficial Suplemento 484 de 9 de mayo de 2019; y,
- El Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores fue expedido mediante Decreto Ejecutivo No. 1087, publicado en el Registro Oficial Suplemento 241 de 8 de julio de 2020, el cual, en su Disposición Transitoria Sexta señala:

*“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.”.* (Lo resaltado fuera del texto original).

Al respecto, se deja constancia que, en el proyecto de resolución que se adjunta a este informe, se propone el siguiente texto para tal fin, conforme lo sugerido por la Coordinación General Jurídica en reunión de 7 de octubre de 2020:

La obligación de los prestadores del servicio a establecer y brindar rebajas a favor de las personas adultas mayores, se encuentra vigente desde la expedición de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento.

**g) INFORMACIÓN A LOS USUARIOS:**

Los prestadores de los Servicios de Telefonía fija, Servicio Móvil Avanzado y de Acceso a Internet, informarán a sus usuarios de manera permanente los beneficios establecidos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, su Reglamento

General, así como de lo establecido en la presente resolución, por cualquier medio de comunicación masiva.

**h) OTROS DERECHOS Y OBLIGACIONES:**

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, establecidos para los abonados o clientes, y para los prestadores de los servicios de telecomunicaciones indicados en la presente resolución, los que se sujetarán a la normativa correspondiente.

**i) CAMBIOS DE PLAN:**

Los cambios de plan aplicarán únicamente a petición del adulto mayor, lo cual no podrá afectar los derechos a exoneraciones y rebajas para beneficio de los adultos mayores establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su reglamento general.

**j) SERVICIOS EMPAQUETADOS:**

En caso de la contratación de servicios empaquetados por parte de las personas adultas mayores, que incluyan los Servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzando y de Acceso a Internet, los prestadores tendrán la obligación de desglosar las tarifas de cada uno de estos servicios, a fin de aplicar las rebajas correspondientes.

**k) REPORTES:**

La ARCOTEL dentro del término de sesenta (60) días remitirá a los prestadores, el formato a utilizarse para la generación de reportes dispuesta en el artículo 7 de la presente resolución, sin perjuicio de su publicación en la página web institucional.

**l) USUARIOS NO IDENTIFICADOS PREVIAMENTE COMO ADULTOS MAYORES**

Los usuarios de los servicios a los que aplica la LOPAM y su Reglamento General y que no hayan sido identificados previamente como adultos mayores, se requiere la determinación por parte de la Coordinación General Jurídica de la fecha a partir de la cual entran en vigencia las rebajas o exoneraciones, de conformidad con el requerimiento expuesto en el literal f) de este Informe.

Al respecto, se deja constancia que, en el proyecto de resolución que se adjunta a este informe, se propone el siguiente texto:

Para el caso de los servicios de telecomunicaciones señalados en esta resolución y que ya se estén prestando a usuarios que no se les haya identificado previamente como personas adultas mayores, los prestadores deberán en el término de noventa (90) días, contados a partir de la entrada en vigencia de la presente resolución, otorgar el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) para personas adultas mayores, sin necesidad de petición previa del adulto mayor y conforme lo establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, su Reglamento General de aplicación, la presente Resolución.

**5. JUSTIFICACIÓN:**

- En el artículo 18 del Reglamento general a la ley orgánica de las personas adultas mayores, respecto al artículo 13 de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores,

establece las reglas de aplicación de los derechos, exoneraciones y beneficios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones.

- En el artículo 19 del Reglamento para la prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, establece la obligación de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para abonados con discapacidad y tercera edad de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, tiene atribución legal para disponer el cumplimiento de la obligación de los prestadores de los servicios de telecomunicaciones para cumplir con las disposiciones y normativa vigente relacionada a descuentos, exoneraciones, rebajas y tarifas preferenciales para las personas adultas mayores de conformidad con los artículos 20, 144 y 147 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, así como la correspondiente aplicación del artículo 19 del Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.
- El Reglamento general a la Ley orgánica de telecomunicaciones, establece en el Artículo 64 que los 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, por lo que no se ha querido afectar estas iniciativas propias de los prestadores y en base a ellas se procedió a definir lo que es Plan Básico.

## 6. CONCLUSIONES:

- La Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su reglamento general de aplicación, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, la Ley orgánica de las personas adultas mayores y su reglamento general, establecen rebajas para las personas adultas mayores, de obligatorio cumplimiento por los prestadores de los servicios de telecomunicaciones.
- El Reglamento general a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Artículo 64 establece que los 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, por lo que, se procedió a definir lo que es Plan Básico y de esta manera afectar la oferta tarifaria que tienen los operadores del SMA y del Servicio de Acceso a Internet.
- La presente propuesta ha sido fundamentada con base a su consistencia con la normativa vigente y su aplicación.
- Revisada la normativa vigente, se ha verificado que no existe normativa secundaria expedida por la ARCOTEL que regule aspectos relacionados con el otorgamiento de rebajas y/o exoneraciones para las personas adultas mayores.

## 7. RECOMENDACIONES:

- Por lo expuesto en este informe y con el fin de emitir una resolución para la aplicación de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en el reglamento general de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores en el caso del sector de telecomunicaciones, se recomienda remitir este informe así como el proyecto de resolución adjunto, a la Coordinación General Jurídica para la emisión del correspondiente criterio de legalidad; y posteriormente, con base en dicho criterio, en caso favorable, se remita el proyecto a la Dirección Ejecutiva, a fin de que apruebe el presente informe y emita la resolución correspondiente.

- Finalmente, este Informe así como el proyecto de resolución que se adjunta, han sido generados de conformidad con las disposiciones que se encuentran establecidas en la LOPAM y su Reglamento General, motivo por el cual se solicita a la Coordinación General Jurídica se pronuncie respecto al proyecto de resolución y la aplicación o no del proceso de consultas públicas, respecto de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.

Atentamente

Ing. Andrés Riofrío Córdova  
**DIRECTOR TÉCNICO DE REGULACIÓN DE SERVICIOS Y REDES DE TELECOMUNICACIONES**

Ing. Patricia Astudillo  
**DIRECTORA TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO**

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Víctor Salazar CRDS	Pablo López CRDS
María Isabel Suasnavas CRDM	Mónica Riofrío CRDM
María Fernanda Redrobán CRDM	