

Quito, 29 de octubre de 2020

**VPR-23698-2020**

Licenciado  
Rodrigo Aguirre Pozo  
**Director Ejecutivo**  
**ARCOTEL**  
Presente. -

De mi consideración:

Reciba un cordial saludo de quienes hacemos Movistar que opera en el país desde 2004, comprometida con el desarrollo de las tecnologías de comunicación e información. Estamos convencidos que estas tecnologías mejoran la calidad de vida de las personas y benefician a la sociedad ecuatoriana.

En relación con el Proyecto de Resolución “*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*” (en lo sucesivo, Proyecto de Resolución), exponemos las siguientes observaciones y sugerencias:

**I. Comentarios Generales:**

**1.1. De la ilegalidad del aumento de beneficios establecidos en la Ley y del aumento del alcance de los beneficios en prepago:**

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores es clara al determinar que la exoneración del 50% será de un plan básico, y su definición era la que debía contemplar el Reglamento a la Ley, lo cual además de no hacerlo se extralimita determinando que todos los planes por debajo del 10% de un salario básico unificado (\$40), son planes básicos lo cual está completamente alejado del espíritu de la ley, haciendo que el beneficio se amplíe hacia segmentos que tienen capacidad de pago y que solidariamente deberían contribuir en la sostenibilidad del servicio en su conjunto (*más del 80% de los planes superan ese valor predeterminado*) especialmente para atender a los sectores más vulnerables. Más aún, la definición cuantitativa de un Plan Básico no está acorde con lo que pudiera considerarse como Plan Básico según los usos comerciales y patrones de consumo en Ecuador y, por el contrario, se refiere a criterios de aplicación que no han sido sustentados, como es el caso de un porcentaje excesivo del SBU.

Es importante resaltar que la Ley no dispone la aplicación del beneficio a la modalidad de prepago del Servicio Móvil Avanzado, por el contrario, al referirse de forma expresa al 50% del valor de consumo en un único plan básico, aplica al servicio pospago, por lo que el Reglamento, y este Proyecto de Resolución también sobrepasa las disposiciones de la Ley en este aspecto.

Luego de la expedición del Reglamento a la LOPAM, oportunamente se expuso ante la ARCOTEL a través de las asociaciones sectoriales de telecomunicaciones (AEPROVI y ASETEL) las observaciones técnicas, legales y económicas, a efectos de que las mismas puedan ser consideradas al momento de la elaboración de la reglamentación establecida en el Art. 18 y su DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXTA; remitidas mediante oficio Nro. 054-AS-2020 de 14 de julio de 2020, e insistencia realizada mediante oficio Nro. AEPROVI-07242020-2 con de 24 de julio de 2020, las cuales son necesarias y que deberían ser tomadas en cuenta para que se viabilice y facilite una adecuada instrumentación de las exoneraciones.

Adicionalmente, de conformidad con lo señalado en la reunión del 21 de agosto de 2020 entre la ARCOTEL y los operadores de telecomunicaciones y, del oficio Nro. 081-AS-2020 de misma fecha (*emitido por ASETEL y AEPROVI*), el Ente de Regulación y Control se comprometió a emitir una reglamentación que viabilice y facilite la aplicación de las exoneraciones a partir de la publicación del Reglamento General a la LOPAM (*DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXTA*).

Sin embargo, el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020 que motiva este Proyecto de Resolución, no contempla ningún análisis y revisión de los escritos presentados oportunamente a través de ASETEL y AEPROVI (*oficio Nro. 054-AS-2020 de 14 de julio de 2020, oficio Nro. AEPROVI-07242020-2 de 24 de julio de 2020, y oficio Nro. 081-AS-2020 de 21 de agosto de 2020*); si no todo lo contrario, sin ningún sustento técnico y legal, además agrega nuevas obligaciones a las señaladas en la Ley y Reglamento (*por ejemplo la aplicación del 50% descuento en recargas y paquetes de prepago*), e incluso se dispone la aplicación de las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, sin necesidad de una solicitud previa del usuario, lo cual va en contra de todo razonamiento lógico y jurídico, los operadores no deben perseguir a los adultos mayores para que ellos ejerzan su derecho a la exoneración.

Estos cambios realizados por el Reglamento antes descrito a la Ley violan el principio de jerarquía normativa establecido en la Constitución y genera su inconstitucionalidad. La misma inconstitucionalidad que tiene el Proyecto de Resolución al pretender incluir nuevas exoneraciones en materia de recargas y paquetes de prepago no contemplados ni en la Ley ni en su Reglamento General.

1.2. De la ilegal aplicación retroactiva por la omisión de la Administración de la emisión de la normativa necesaria para la aplicación de las exoneraciones:

La aplicación de las exoneraciones previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores estaba sujeta, en primer lugar, a la emisión por parte del Presidente de su Reglamento y, en segundo lugar, conforme a dicho Reglamento emitido este año, a la emisión de la normativa por parte de la ARCOTEL para una adecuada ejecución o aplicación de las exoneraciones, a fin de evitar fraudes y perjuicios a los operadores o a las personas adultas mayores. Sin embargo, el Reglamento General fue emitido de forma tardía y, en segundo lugar, ahora la ARCOTEL pretende emitir la Resolución (igualmente de forma tardía), estableciendo una aplicación retroactiva de las exoneraciones, totalmente inconstitucional e ilegal dado que las normas sólo pueden regir en lo venidero (Artículo 7 del Código Civil) en concordancia con lo establecido en el artículo 30 del COA.

Así, la omisión del Ejecutivo y de la ARCOTEL no puede establecer perjuicios a los operadores, por cuanto existen prohibiciones legales expresas en ese sentido, como detallamos a continuación.

Según el Estatuto del Régimen Jurídico Administrativo de la Función Ejecutiva (ERJAFE), las omisiones de la Administración no pueden perjudicar a los administrados ni imputárseles a éstos. Así, establece el artículo 96 de dicha norma lo siguiente:

**“Art. 96.- ACTOS PROPIOS.** - Bajo ningún concepto los administrados podrán ser perjudicados por los errores u omisiones cometidos por los organismos y entidades sometidos a este estatuto en los respectivos procedimientos administrativos, especialmente cuando dichos errores u omisiones se refieran a trámites, autorizaciones o informes que dichas entidades u organismos conocían, o debían conocer, que debían ser solicitados o llevados a cabo. Se exceptúa cuando dichos errores u omisiones hayan sido provocados por el particular interesado”.

Igualmente, el Código Orgánico Administrativo establece que los administrados no pueden ser afectados por las omisiones de la Administración. Así, el artículo 22 del COA establece:

**“Art. 22.- Principios de seguridad jurídica y confianza legítima. (...)**

Los derechos de las personas no se afectarán por errores u omisiones de los servidores públicos en los procedimientos administrativos, salvo que el error u omisión haya sido inducido por culpa grave o dolo de la persona interesada”.

## II. Observaciones al Articulado:

### 2.1. **Artículo 1.-** Avocar conocimiento y acoger el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020. –

El informe técnico, carece de motivación, no hay un análisis técnico, económico ni legal de las observaciones enviadas en su momento por ASETEL y APROVI, se solicita se analice exhaustivamente los oficios: Nro. 054-AS-2020 de 14 de julio de 2020, Nro. APROVI-07242020-2 de 24 de julio de 2020, y Nro. 081-AS-2020 de 21 de agosto de 2020. Se adjunta como anexo una copia de los mencionados oficios.

### 2.2. **Artículo 2.-** Para efectos de la aplicación de las exoneraciones y rebajas establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, se considerará lo siguiente:

- La definición de 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.

Sobre este particular, es importante señalar que la Ley Orgánica del Adulto Mayor, referente al descuento establece lo siguiente: “(...) *Exoneración del 50% del valor de consumo en un plan básico de telefonía celular e internet (...)*”, es decir, la Ley señala un descuento del 50% sobre un plan básico y, no para todos los planes de la oferta comercial como erróneamente se indica en este artículo.

Se propone la siguiente definición:

- El Servicio Móvil Avanzado tendrá una rebaja del 50% del plan básico individual o personal. Se consideran planes básicos, aquellos planes individuales o personales de hasta un valor mensual del 3%<sup>1</sup> del SBU al mes.

Esto permite dar un trato igualitario entre todos los servicios que son sujetos a la exoneración y evitar inequidades en la aplicación de la exoneración, ello en concordancia con el derecho constitucional a la igualdad, así como evitar afectaciones a la sostenibilidad de la industria.

En base a las condiciones actuales del mercado, un plan que represente el 3% del SBU permitiría llamadas, SMS, un componente adecuado de datos, uso de redes sociales, suficientes para los patrones de consumo de los adultos mayores.

2.3. **Artículo 3.-** El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se lo entenderá de la siguiente manera:

- *“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.
- *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.”*

Se reproducen los mismos comentarios señalados sobre el Artículo 2. Adicionalmente, cabe resaltar que la Ley no dispone la aplicación del beneficio a la modalidad de prepago del SMA, por el contrario, al referirse de forma expresa al 50% del valor de consumo en un único plan básico, aplica al servicio postpago exclusivamente; en ese sentido, tampoco es aplicable este descuento en las recargas y paquetes de la modalidad de prepago, como erróneamente se establece en este artículo del Proyecto de Resolución.

Sumado a lo anterior, este Proyecto de Resolución diferencia expresamente la modalidad de prepago, indicando que el descuento del 50% aplicará en planes, recargas o en paquetes para voz, datos o mensajes cortos; lo cual transgrede los principios constitucionales de seguridad jurídica y jerarquía normativa, al reglamentar una condición que no está contemplada en la Ley.

<sup>1</sup> Considerando el proporcional que representa el pago de los otros servicios públicos como el agua y energía (3% SBU)

2.4. **Artículo 5.-** Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet deberán presentar de manera trimestral, hasta quince (15) días calendario, después de concluido el trimestre del reporte, de acuerdo a los formatos que la ARCOTEL establezca para tal fin.

En ninguna parte de la Ley y del Reglamento a la LOPAM, establece la entrega de reportes, en todo caso si ARCOTEL necesita para objeto de control, se lo puede entregar bajo demanda. Esta nueva carga regulatoria va en contra de la simplificación administrativa y de la disminución de trámites que ha sido establecida por el Presidente de la República mediante el Decreto No. 372, en su Art. 1.<sup>2</sup>

2.5. **Disposición General Primera.** - 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.

No se puede incluir más información en las facturas o estados de cuenta, debido a la limitante técnica de espacio en el formato, sin embargo; en la página web, y en los canales de atención presencial, telefónico y digitales se brinda esta información, por lo que se sugiere eliminar esta disposición

2.6. **Disposición General Segunda.** - 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.

Sobre lo citado en este artículo, vale recordar que el Reglamento a la LOPAM en sus DISPOSICIONES TRANSITORIAS PRIMERA<sup>3</sup> y SEXTA<sup>4</sup>, establece que las Entidades Rectoras de Telecomunicaciones construirán el proceso para la automatización e interoperabilidad del registro de información de personas adultas mayores, además de emitir la reglamentación que viabilice y facilite la aplicación de las exoneraciones; en ese sentido le corresponde a la ARCOTEL y no a los operadores la construcción de un proceso que permita el acceso a una BDD de los adultos mayores, y a un sistema de intercambio de información con la finalidad de dar cumplimiento a lo establecido en el Art. 18, numeral 4 del Reglamento a la LOPAM que señala: *“La rebaja será aplicada únicamente para una sola línea que registre el adulto mayor en un solo prestador de servicios”*, tal como se implementó en su

<sup>2</sup> DECRETO EJECUTIVO Nro. 372.- Art. 1.- Se declara como política de Estado la mejora regulatoria y la simplificación administrativa y de trámites a fin de asegurar una adecuada gestión gubernamental, mejorar la calidad de vida de la población, fomentar la competitividad y el emprendimiento, propender a la eficiencia en la economía y garantizar la seguridad jurídica

<sup>3</sup> DISPOSICIÓN TRANSITORIA PRIMERA: Las entidades rectoras en telecomunicaciones, tecnologías de la información y comunicación e información pública, y todas las integrantes del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en el plazo de seis (6) meses contados a partir de la publicación del Reglamento en el Registro Oficial, construirán el proceso para la automatización e interoperabilidad del registro de información de personas adultas mayores y de las personas jurídicas dedicadas a su atención.

<sup>4</sup> DISPOSICIÓN TRANSITORIA SEXTA: Las entidades de regulación y control, en el plazo de 90 días contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, emitirán y actualizarán la reglamentación que viabilice y facilite la aplicación de las exoneraciones y rebajas previstas a favor de las personas de adultos mayores.

momento para la aplicación de la tarifa social a los beneficiarios del bono de desarrollo humano.

La ARCOTEL no puede trasladar las obligaciones que se le han impuesto en el Reglamento a los operadores, lo cual no tiene ningún sustento legal ni lógico y es contrario a una norma superior que la atribuye dichas obligaciones.

Además, que el no contar con este proceso y sistema establecido por la ARCOTEL, los operadores de servicio de telecomunicaciones, no tenemos forma de validar si un usuario tiene ya aplicado este beneficio en otro operador, lo que generará fraudes sobre la aplicación del descuento.

- 2.7. Disposición General Quinta.** - 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.

La aplicación del descuento debe ser a solicitud del cliente, con la finalidad de poder realizar las validaciones, modificar o suscribir el contrato de adhesión correspondiente del SMA aprobado por ARCOTEL.

- 2.8. Disposición Transitoria Primera.** - La ARCOTEL dentro del plazo de treinta (30) días remitirá a los prestadores, el formato a utilizarse para la generación de reportes dispuesta en el artículo 5 de la presente resolución, sin perjuicio de su publicación en la página web institucional. Los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet deberán presentar el primer reporte, correspondiente al cuarto trimestre de 2020, hasta el 15 de enero de 2021.

Se reproducen los mismos comentarios señalados sobre el Artículo 5 y sugerimos su eliminación, dado que la ARCOTEL posee potestades de control que puede ejercer en cualquier momento sin establecer nuevas cargas innecesarias a los operadores

- 2.9. Disposición Transitoria Segunda.** - 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 como personas adultas mayores, los prestadores deberán 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 y la presente Resolución.

La aplicación del descuento debe ser a solicitud del cliente, con la finalidad de poder realizar las validaciones, modificar o suscribir el contrato de adhesión correspondiente del SMA aprobado por ARCOTEL, e incluso evitar posibles fraudes. Los operadores no tenemos como obligación buscar a los ciudadanos o clientes para que ejerzan sus derechos o para que formulen sus elecciones, ello corresponde a la libertad individual de los ciudadanos y su libre albedrío. Esta normativa no tiene sustento legal alguno.

Para una adecuada instrumentación de las exoneraciones establecidas en otros servicios públicos, las empresas del sector eléctrico formularon como criterio la solicitud expresa de petición mediante canales físicos o digitales.

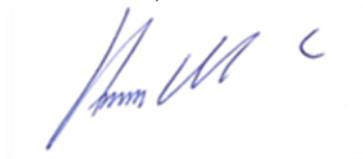
En virtud de lo expuesto, vemos con gran preocupación este Proyecto de Resolución que no permite viabilizar y facilitar la aplicación de la exoneración y rebajas a favor de las personas de

adultos mayores, en ese sentido, se solicita muy comedidamente se considere las observaciones señaladas en este documento.

Ratificamos el compromiso de Telefónica para conectar vidas y emociones y, así, empoderar a las personas con una experiencia digital extraordinaria, con integridad, transparencia y enfoque de impacto social.

Reiterándole mis sentimientos de consideración y estima.

Atentamente,



Hernán Ordóñez  
**VICEPRESIDENTE DE REGULACIÓN**  
**OTECEL S.A.**

Se adjuntan copias de los siguientes documentos:

- Oficio Nro. 054-AS-2020 de 14 de julio de 2020.
- Oficio Nro. AEPROVI-07242020-2 de 24 de julio de 2020.
- Oficio Nro. 081-AS-2020 de 21 de agosto de 2020.