

MATRIZ DE 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

Proyecto	Comentarios
<p>Artículo 1. - Avocar conocimiento y acoger el informe técnico No. IT-CRDS-GR-2020-0064 de 07 de octubre de 2020, denominado “<i>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</i>”, remitido con memorando No. ARCOTEL-CREG-2020-00XX-M de XX de XXX de 2020; así como, el informe jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2020-0052 de 08 de octubre de 2020, aprobado y remitido por la Coordinación General Jurídica con memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2020-0646 de 8 de octubre de 2020.</p>	
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>En este articulado, deben incluirse los siguientes textos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De conformidad con la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento General a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores, el MINTEL construirá el proceso para la automatización e interoperabilidad del Sistema Nacional Integrado de Información sobre la situación de los derechos de las personas adultas mayores, el cual servirá como mecanismo de consulta para la verificación del estado de defunción y para el registro de la exoneración por parte de cada uno de los prestadores de servicio de acceso a internet y móvil avanzado. • Para aplicar el beneficio descrito, sobre una línea de telefonía fija o móvil; o, un plan básico de servicio de acceso a internet de titularidad del adulto mayor, es responsabilidad de las prestadoras verificar previamente en el Sistema

<ul style="list-style-type: none"> • La definición de 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. • 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. 	<p>Nacional Integrado de Información que el beneficio no haya sido otorgado por otro prestador; y, de manera periódica, si no existe un registro de defunción.</p>
<p>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</p> <p>1. Para el Servicio de Telefonía Fija: En la tarifa básica mensual, del teléfono fijo residencial de</p>	<p>Previo a iniciar con la aplicación de los beneficios dispuestos, debe implementarse un sistema que centralice la información de todos los prestadores, ya que actualmente no existe ninguna herramienta mediante la cual se pueda conocer exactamente qué servicio tiene contratado el cliente en otra operadora, en que modalidad, ni si es su único servicio contratado, y al tratarse de información que debe ser tratada como confidencial, quien la almacene y administre debe ser el MINTEL o ARCOTEL; a su vez, mediante la misma herramienta, y dado que tanto el MINTEL como ARCOTEL al ser instituciones públicas tienen acceso a la base del Registro Civil o la DINARDAP se debe proporcionar a los prestadores información sobre el estado del abonado/cliente (fallecido), a fin de que se garantice que el beneficio sea para el titular del servicio, es decir el adulto mayor.</p> <p>En relación a servicios fijos, es necesario que se especifique que para su contratación el abonado/cliente adulto mayor debe presentar una planilla de servicio básico en donde se evidencie que el domicilio en donde se pretende contratar el servicio, es el lugar de su domicilio.</p> <p>Debe incluirse una definición de Plan Básico con el porcentaje de SBU para cada servicio según</p>

<p>propiedad del adulto mayor, en el domicilio que el adulto mayor declare como su residencia habitual.</p> <p>2. Para el Servicio Móvil Avanzado (pospago): El valor de consumo del plan básico individual o personal del Servicio Móvil Avanzado (telefonía e Internet), en pospago, tomando en cuenta las siguientes precisiones de orden tarifario:</p> <p>2.1. La rebaja del 50% aplicará solo a una línea pospago 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.</p> <p>2.2. 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.</p> <p>3. 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:</p> <p>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.</p>	<p>corresponda, para evitar confusiones con lo que indica el Reglamento en su artículo 18.</p> <p>Respecto a la modalidad prepago se debe eliminar su inclusión en la presente Resolución, toda vez que la Ley de Adulto Mayor únicamente contempla una exoneración del 50% del valor del consumo del plan básico, es decir que únicamente aplica al servicio postpago, dado que en modalidad prepago no existen planes.</p> <p>En el supuesto no consentido de que se mantenga el numeral 3, se debe redactar de la siguiente manera, de manera que aplique netamente a tarifas al granel, y sobre el saldo de recarga, no sobre saldos promocionales.</p> <p><i>“La rebaja aplicará en tarifas de voz, datos o mensajes cortos que se devenguen del saldo de recarga, solo a una línea prepago del Servicio Móvil Avanzado y en un solo prestador del servicio, a la que acceda el adulto mayor.”</i></p> <p>Adicionalmente, para otorgar el beneficio en el servicio prepago, se requiere que el empadronamiento de la línea sea a través de medios presenciales en CAC, toda vez que se debe validar que sea la persona Adulta Mayor el titular de la línea, quien utilizará el servicio, y de esta forma evitar fraudes.</p> <p>Así también, para la activación de recargas, las mismas deben realizarse únicamente en CAC para validar la identificación del usuario, considerando que en prepago no siempre el titular de la línea es quien utiliza el servicio.</p> <p>En caso de que el regulador insista en que se aplique la exoneración de paquetes, aplicaría netamente a paquetes de la oferta comercial de los prestadores, más no a servicios de valor agregado. A su vez, la contratación de paquetes de igual forma debe realizarse en canales presenciales con la validación de la identificación del adulto mayor.</p>
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<p>4. 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:</p> <p>4.1. La rebaja del 50% aplicará solo a un plan básico del Servicio de Acceso a Internet, en un solo prestador del servicio.</p> <p>4.2. 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.</p> <p>4.3. El domicilio para la instalación del servicio de Internet fijo será el que declare el adulto mayor como su residencia habitual.</p>	
<p>Artículo 4. - 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.</p>	<p>Artículo 4. - <i>El beneficio de la rebaja tarifaria en aplicación de los beneficios a las personas adultas mayores, podrá será suspendida 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.</i></p> <p>Los Prestadores no contamos con la información de defunción de un ciudadano por lo tanto la herramienta</p>

<p>En caso de fallecimiento del adulto mayor, termina el derecho a la rebaja en el servicio de telecomunicaciones que haya estado aplicando.</p>	<p>que debe ser implementada y administrada por ARCOTEL debe proporcionar esta información respecto de las personas adultas mayores que tengan activos servicios en cada prestador.</p>
<p>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.</p>	<p>Incluir referencia a OMV.</p> <p>Este articulado se crea reportería innecesaria. ARCOTEL debe entender que el objetivo de la regulación no es crear más cargas operativas, sino optimizar mediante la eficiencia administrativa la gestión de control de la autoridad. Adicionalmente el texto del artículo no brinda claridad sobre la información que se pretende sea entregada al regulador.</p> <p>En el supuesto no consentido de que la ARCOTEL pretenda implementar nueva reportería, la misma debería formar parte del proyecto de normativo para que sea objeto de revisión y envío de comentarios u observaciones. No es factible que no se presente un detalle de dicha reportería, puesto que el regulador no es conocedor de los distintos sistemas de los prestadores, y podría imponer un formato de imposible cumplimiento, por lo que, no es correcto regulatoriamente, que posterior a la publicación del proyecto normativo se presenten los señalados formatos.</p> <p>La ausencia de los formatos de nueva reportería, denota que la autoridad no tiene claridad sobre la información a requerir, por lo que se evidencia que no es reportería relevante que agregue algún tipo de valor, ni a los prestadores ni al mismo regulador, aspecto realmente preocupante.</p> <p>A la par, si el afán es de control, debe ser información bajo demanda, no información periódica como se plantea.</p>
<p>Disposiciones Generales:</p>	
<p>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.</p>	<p>Primera. - <i>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 de su elección (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.</i></p>

<p>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.</p>	<p>Previo a iniciar con la aplicación de los beneficios dispuestos, debe implementarse un sistema que centralice la información de todos los prestadores, ya que actualmente no existe ninguna herramienta mediante la cual se pueda conocer exactamente qué servicio tiene contratado el cliente en otra operadora, en que modalidad, ni si es su único servicio contratado, y al tratarse de información que debe ser tratada como confidencial, quien la almacene y administre debe ser el MINTEL o ARCOTEL; a su vez, mediante la misma herramienta, y dado que tanto el MINTEL como ARCOTEL al ser instituciones públicas tienen acceso a la base del Registro Civil o la DINARDAP se debe proporcionar a los prestadores información sobre el estado del abonado/cliente (fallecido), toda vez que se garantice que el beneficio sea utilizado por el titular del servicio, es decir el aduto mayor.</p>
<p>Tercera. - La obligación de los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet 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 General.</p>	<p>A través de esta disposición se pretende aplicar los beneficios de forma retroactiva cuando la ley estableció en su Disposición Transitoria Primera la obligación de expedir el Reglamento para su aplicación en el plazo de ciento ochenta (180) días, pese a lo cual los prestadores de telecomunicaciones han venido aplicando lo que se entendía de la ley. Por lo tanto cualquier beneficio debe aplicarse a partir de emisión de la Resolución de ARCOTEL y previa solicitud del beneficiario.</p> <p>Adicionalmente, y pesar de que este proyecto normativo se publique, es imperativo que ARCOTEL coordine e implemente la herramienta de consulta y actualización de datos (fallecidos), defina procedimientos, etc., con estos insumos entregados a los prestadores debe entrar en vigencia la obligación de exoneraciones.</p> <p><i>Tercera.- La obligación de los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado y de Acceso a Internet a establecer y brindar rebajas a favor de las personas adultas mayores, se encuentra vigente desde la expedición del presente Reglamento, así como se establezcan los procedimientos y mecanismos de conformidad con la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento General a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores.</i></p>
<p>Cuarta. - 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</p>	

<p>servicios de telecomunicaciones indicados en la presente resolución, los que se sujetarán a la normativa correspondiente.</p>	
<p>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.</p>	
<p>Sexta. - En caso de la contratación de servicios empaquetados por parte de las personas adultas mayores, que incluyan los Servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado 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.</p>	
<p>Disposiciones Transitorias:</p>	
<p>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.</p>	<p>Se evidencia la creación de reportería innecesaria. ARCOTEL debe entender que el objetivo de la regulación no es crear más cargas operativas, sino optimizar mediante la eficiencia administrativa la gestión de control de la autoridad.</p> <p>En el supuesto no consentido de que la ARCOTEL pretenda implementar nueva reportería, la misma debería formar parte del proyecto de normativo para que sea objeto de revisión y envío de comentarios u observaciones. No es factible que no se presente un detalle de dicha reportería, puesto que el regulador no es concedor de los distintos sistemas de los prestadores, y podría imponer un formato de imposible cumplimiento, por lo que, no es correcto regulatoriamente, que posterior a la publicación del proyecto normativo se presenten los señalados formatos.</p> <p>La ausencia de los formatos de nueva reportería, denota que la autoridad no tiene claridad sobre la información a requerir, por lo que se evidencia que no es reportería relevante que agregue algún tipo de valor, ni a los prestadores ni al mismo regulador, aspecto realmente preocupante.</p> <p>No se puede especificar fechas de entrega entregarse el reporte (desde enero de 2021) cuando los prestadores no hemos revisado dichos formatos, y desconocemos la factibilidad o tiempos de implementación.</p>
<p>Segunda. - Para el caso de los servicios de telecomunicaciones señalados en esta resolución y que ya se estén prestando a usuarios que no se</p>	<p>Esto es contrario a lo establecido en el artículo 16 del Reglamento. Es necesario que el abonado/cliente se acerque a los centros de atención al usuario de los prestadores, solicite la aplicación del beneficio, una vez</p>

<p>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.</p>	<p>que haya acreditado su condición de adulto mayor, y realice la contratación de un plan comercialmente vigente, dado que los descuentos se aplican únicamente sobre estos planes.</p> <p>A su vez, en caso de ser servicios fijos, el adulto mayor deberá además de la solicitud, presentar una planilla de un servicio básico que permita validar que el servicio que se contratará, es para uso en su domicilio.</p>
<p>Disposición Final Única: Disponer a la Unidad de Documentación y Archivo, notifique la presente resolución, a las Coordinaciones Generales y Técnicas; y, a las Coordinaciones y Oficinas Zonales de la ARCOTEL; así como a las prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet.</p>	