

COORDINACIÓN TÉCNICA DE REGULACIÓN

DIRECCIÓN TÉCNICA DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO

INFORME TÉCNICO

IT-CRDM-2025-0084

REGULACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE EXONERACIONES Y REBAJAS EN TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

QUITO, 07 DE OCTUBRE DE 2025

1. CONTENIDO

1.	CONTENIDO.....	2
2.	INTRODUCCIÓN.....	3
3.	OBJETIVO.....	4
4.	COMPETENCIA.....	4
5.	ANTECEDENTES.....	5
6.	BASE LEGAL.....	6
6.1.	Constitución de la República del Ecuador, establece:.....	6
6.2.	Ley Orgánica de Telecomunicaciones – LOT, establece:.....	7
6.3.	Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones.....	8
6.4.	Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción.....	8
6.5.	Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.....	8
6.6.	Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores.....	10
6.7.	Decreto Ejecutivo Nro. 105 del año 2021.....	12
7.	ANÁLISIS.....	13
7.1.	Información Demográfica de Acceso.....	13
7.1.	Crecimiento del Servicio de Acceso a Internet y Servicio Móvil Avanzado.	15
7.2.	Beneficiarios Registrados de las Exoneraciones.....	15
7.3.	Diagnóstico -Oferta Comercial SMA y SAI.....	18
7.4.	REGULACIÓN EN OTROS PAÍSES.....	28
8.	PROPUESTA.....	31
9.	CONCLUSIONES.....	33
10.	RECOMENDACIONES.....	34

2. INTRODUCCIÓN

Actualmente, la forma de comunicarse influye en los distintos aspectos de la vida de las personas: en su manera de relacionarse, trabajar, aprender y vivir. Estos cambios también afectan a las personas adultas mayores, quienes, en muchos casos, han tenido poco contacto con las nuevas tecnologías; ésta brecha tecnológica incide directamente en sus formas de interacción, participación, aprendizaje y comunicación. En este sentido, las personas adultas mayores no pueden quedar al margen de los profundos cambios que atraviesa nuestra sociedad, especialmente en lo que respecta al acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación.

A raíz de los constantes avances tecnológicos, el uso de nuevas tecnologías por parte de las personas ha experimentado un crecimiento sostenido. Este fenómeno contribuye significativamente al desarrollo individual y social, así como a la mejora de la calidad de vida desde una perspectiva tecnológica. En este contexto, todas las personas, sin importar su edad o condición, deberían tener acceso a las tecnologías emergentes, no solo como medio de acceso a la información, sino también como una herramienta que favorece el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales, especialmente en etapas de la vida en que pueden enfrentar una disminución de la interacción social o una pérdida de movilidad física asociada al envejecimiento, como es el caso de las personas adulta mayores.

Los adultos mayores han intensificado su participación en plataformas de comunicación, como videollamadas, así como en servicios de salud digital a través de la telemedicina, y en la gestión de trámites en línea.

El beneficio actual de 5 GB resulta para el uso del Servicio Móvil Avanzado y 20 Mbps de velocidad de descarga para el Servicio de Acceso a Internet resulta insuficiente para cubrir necesidades fundamentales que requieren las personas adultas mayores, tales como consultas virtuales de telemedicina, la participación en cursos en línea, la realización de videollamadas familiares, el acceso a servicios de streaming, y la utilización de plataformas estatales o bancarias que requieren una conexión estable y confiable.

Al ampliar el acceso al internet para los adultos mayores, se fomenta su autonomía, se reduce la brecha tecnológica y se alinea la política pública con los estándares internacionales, como las recomendaciones de la ONU que abogan por un acceso asequible para grupos vulnerables.¹

¹ Organización de las Naciones Unidas - (2021). Informe sobre la brecha digital en poblaciones vulnerables. <https://www.un.org/digital-cooperation>

En términos generales, se observa un crecimiento sostenido en el acceso de las personas mayores a estas tecnologías, lo que evidencia su capacidad de adaptación frente a los avances tecnológicos y su apropiación progresiva como parte del ejercicio de sus derechos.

3. OBJETIVO

Elaborar un informe técnico que permita modificar la normativa para dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo Nro.105 del año 2021 publicado en el Cuarto Suplemento del Registro Oficial 494 de 14 de julio de 2021, que dispone la revisión cada dos años de los parámetros de capacidad del plan básico individual para el Servicio Móvil Avanzado, y cada 3 años los parámetros de velocidad del plan básico individual establecido para para el Servicio de Acceso a Internet, referente a las Exoneraciones/Rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General Modificado, con el propósito de actualizarlos en función de la evolución tecnológica y las necesidades de la población adulta mayor.

4. COMPETENCIA

El Estatuto Orgánico de Gestión Organizacional por Procesos de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones (ARCOTEL), dispone como atribuciones y responsabilidades del Director Técnico de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado:

“1.2.1.1.3 Gestión de Estudios, Análisis Estadístico y Mercado

[...]

- a. Proponer procesos, procedimientos, lineamientos, instructivos de trabajo, formatos y demás herramientas de trabajo para estudios, análisis estadístico y de mercado*
- b. Cumplir las demás atribuciones y responsabilidades que le sean asignadas por la Coordinación Técnica de Regulación, (SIC)*

Con base en el Estatuto, para la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado no se ha referido expresamente un producto o servicio específicamente relacionado con la generación de informes técnicos para la actualización de parámetros técnicos de planes comerciales; sin embargo mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0498-M de 18 de septiembre de 2025 y Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0502-M de 24 de septiembre de 2025 el

Coordinador Técnico de Regulación dispuso la elaboración de una propuesta normativa que permita la actualización de los parámetros de capacidad de los planes básicos establecidos mediante Decreto Ejecutivo Nro.105 del año 2021, para el Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet, referente a las exoneraciones/rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la ley orgánica de las personas adultas mayores y su reglamento general modificado.

5. ANTECEDENTES

Mediante Decreto Ejecutivo Nro. 105 del año 2021, se modificó el Reglamento a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores:

Artículo 1.- *En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 1 del artículo 18 por el siguiente:*

1. *El servicio de acceso a internet móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal. Se considera plan básico individual celular aquel que cumpla las siguientes condiciones mínimas: a) 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país; y, consumo de llamadas ilimitadas dentro de la propia red de la operadora (on net); b) 200 mensajes escritos (sms) a todas las operadoras móviles del país; c) 5GB de navegación libre, y 2GB para plataformas colaborativas; y, d) uso libre del servicio de mensajería instantánea a través de un plataforma.*

Los parámetros de capacidad antes señalados serán revisados cada 2 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizar de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio y las necesidades de la población adulto mayor.

Artículo 2.- *En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 5 del artículo 18 por el siguiente:*

5. *El servicio de acceso a internet fijo tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan básico residencial. Se consideran planes básicos residenciales aquellos planes comerciales para uso domiciliario de hasta una velocidad de bajada de 20 Mbps y 3 Mbps de subida, compartida hasta en 6 dispositivos. Para planes comerciales cuyas velocidades sean mayores a las establecidas anteriormente, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor descrito como plan básico residencial. En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada*

únicamente para el inmueble donde el adulto mayor beneficiario fije su domicilio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta. Los parámetros de velocidades antes señaladas serán revisados cada 3 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizarlos, de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio.

Sin perjuicio de la aplicación del plan básico individual, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, por decisión comercial, podrán otorgar mayores beneficios o promociones a los adultos mayores, los cuales deberán ser reportados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.” (Énfasis añadido)

6. BASE LEGAL

6.1. 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. 35.- que “(...) las personas adultas mayores (...) recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado (...)”.

“Art. 36.- que “(...) Se considerarán personas adultas mayores aquellas personas que hayan cumplido los sesenta y cinco años de edad.”.

“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.”.

6.2. 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 (...).”.*

6.3.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.”.*

6.4.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 (...).”.*

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

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 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.”.

Art. 87.- Eje de Atención. *“(...) Las personas adultas mayores, recibirán atención especial, prioritaria y oportuna de toda autoridad e institución y en todos los servicios públicos o privados necesarios para garantizar un trato digno con calidad y calidez.”.*

6.6.Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, reformado mediante el Decreto Ejecutivo Nro. 105 del año 2021, 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 acceso a internet móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal. Se considera plan básico individual celular aquel que cumpla las siguientes condiciones mínimas: a) 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país; y, consumo de llamadas ilimitadas dentro de la propia red de la operadora (on net); b) 200 mensajes escritos (sms) a todas las operadoras móviles del país; c) 5 GB de navegación libre, y 2 GB para plataformas colaborativas; y, d) uso libre del servicio de mensajería instantánea a través de una plataforma.

Los parámetros de capacidad antes señalados serán revisados cada 2 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizarlos de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio y las necesidades de la población adulto mayor. (Subrayado fuera del texto original).

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 de acceso a Internet fijo tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50 %) del total del consumo mensual del plan básico residencial. Se consideran planes básicos residenciales aquellos planes comerciales para uso domiciliario de hasta una velocidad de bajada de 20 Mbps y 3 Mbps de subida, compartida hasta en 6 dispositivos. Para planes comercia/es cuyas velocidades sean mayores a las establecidas anteriormente, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor descrito como plan básico residencial. En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde el adulto mayor beneficiario fije su domicilio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta. Los parámetros de velocidades antes señaladas serán revisados cada 3 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizarlos, de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio. (Subrayado fuera del texto original)

Sin perjuicio de la aplicación del plan básico individual, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, por decisión comercial, podrán otorgar mayores beneficios o promociones a los adultos mayores, los cuales deberán ser reportados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones”.

6.7. Decreto Ejecutivo Nro. 105 del año 2021, mediante el cual se modifica el Reglamento a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores:

Artículo 1.- *En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 1 del artículo 18 por el siguiente:*

2. *El servicio de acceso a internet móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal. Se considera plan básico individual celular aquel que cumpla las siguientes condiciones mínimas: a) 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país; y, consumo de llamadas ilimitadas dentro de la propia red de la operadora (on net); b) 200 mensajes escritos (sms) a todas las operadoras móviles del país; c) 5GB de navegación libre, y 2GB para plataformas colaborativas; y, d) uso libre del servicio de mensajería instantánea a través de un plataforma.*

Los parámetros de capacidad antes señalados serán revisados cada 2 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizar de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio y las necesidades de la población adulto mayor.

Artículo 2.- *En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 5 del artículo 18 por el siguiente:*

5. *El servicio de acceso a internet fijo tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan básico residencial. Se consideran planes básicos residenciales aquellos planes comerciales para uso domiciliario de hasta una velocidad de bajada de 20 Mbps y 3 Mbps de subida, compartida hasta en 6 dispositivos. Para planes comerciales cuyas velocidades sean mayores a las establecidas anteriormente, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor descrito como plan básico residencial. En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde el adulto mayor beneficiario fije su domicilio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta. Los parámetros de velocidades antes señaladas serán revisados*

cada 3 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizarlos, de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio.

Sin perjuicio de la aplicación del plan básico individual, los prestadores de servicios de telecomunicaciones, por decisión comercial, podrán otorgar mayores beneficios o promociones a los adultos mayores, los cuales deberán ser reportados a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.”

Disposiciones Transitorias

PRIMERA: *Los adultos mayores que al momento de la expedición de la presente reforma al Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores gocen de un beneficio mayor al establecido a través de la reforma de los numerales 1 y 5 del artículo 18 mantendrán dicho beneficio a menos que soliciten de forma expresa acogerse al plan básico de adulto mayor.*

7. ANÁLISIS

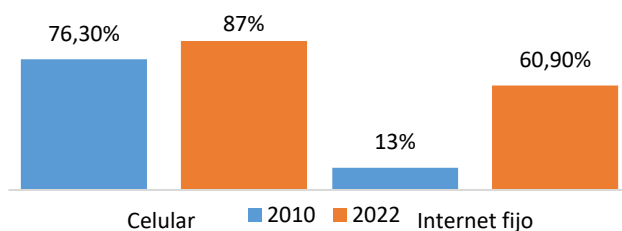
7.1. Información Demográfica de Acceso

De acuerdo con los resultados del VIII Censo de Población, VII de Vivienda y I de Comunidades del Ecuador (2022), el porcentaje de hogares que utilizan tecnologías como el teléfono celular e internet fijo ha registrado un aumento significativo. Este crecimiento refleja una mejora en el acceso a tecnologías modernas, así como una progresiva incorporación de estas herramientas en distintos ámbitos de la vida familiar, social y económica.

En términos generales, el gráfico 1, muestra un aumento significativo en el acceso tanto a telefonía celular como a Internet fijo entre los años 2010 y 2022. Este fenómeno puede explicarse por varios factores interrelacionados. En primer lugar, la expansión de la infraestructura de telecomunicaciones y la reducción de precios de dispositivos móviles y servicios han facilitado el acceso a tecnologías digitales. Además, la creciente digitalización de servicios educativos, laborales y gubernamentales ha impulsado la demanda de conectividad, especialmente a raíz de la pandemia por COVID-19. En particular, el crecimiento del acceso a Internet fijo, que pasó del 13% al 60,9%, refleja una necesidad cada vez mayor de conexiones estables para actividades remotas. Este aumento también se relaciona con la acelerada incorporación de nuevas tecnologías —como plataformas de videoconferencia, servicios en la nube, inteligencia artificial y aplicaciones móviles— que requieren una conectividad robusta y continua. En conjunto, este

cambio evidencia una transformación en el estilo de vida y en la manera de interactuar con el entorno, marcada por una integración más profunda de las TIC en la vida cotidiana y una creciente dependencia de la innovación tecnológica.

Gráfico 1. Porcentaje de hogares según disponibilidad de bien o servicio

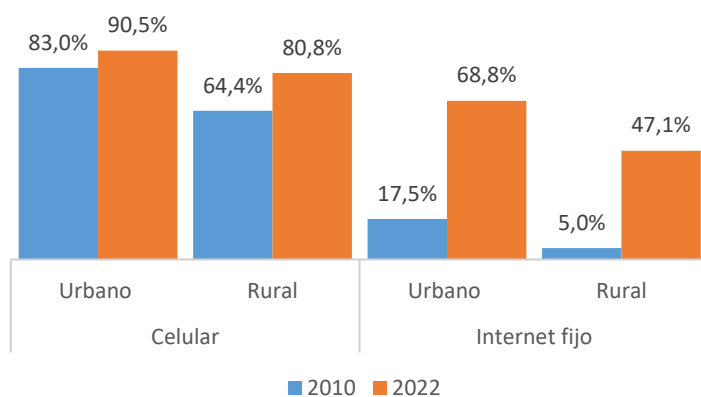


Fuente: INEC, Censo 2022

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

El gráfico 2, evidencia que existe un notable crecimiento en el acceso a servicios de telecomunicaciones tanto en áreas urbanas como rurales entre 2010 y 2022. En cuanto al uso de telefonía celular, el incremento fue generalizado: en el área urbana pasó del 83,0% al 90,5%, y en la rural del 64,4% al 80,8%, lo que indica una reducción en la brecha de conectividad móvil. El avance más significativo se observa en el acceso a Internet fijo, especialmente en zonas rurales, donde se multiplicó casi por diez, al pasar de 5,0% al 47,1%. En zonas urbanas también se incrementó notablemente, del 17,5% al 68,8%. Estos datos reflejan un proceso sostenido de inclusión digital, aunque persisten brechas que deben seguir siendo abordadas, particularmente en la cobertura y calidad del servicio en zonas rurales.

Gráfico 2. Porcentaje de hogares según disponibilidad de bien o servicio por área



Fuente: INEC, Censo 2022

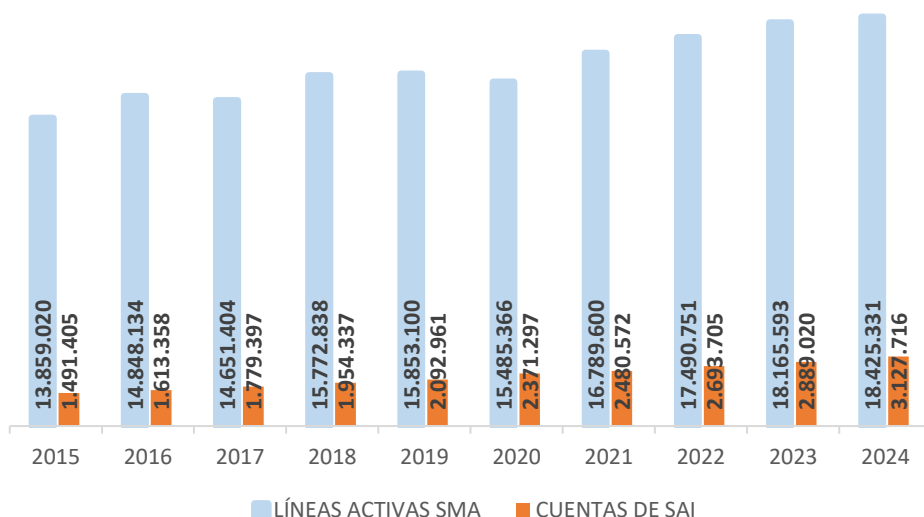
Elaboración: ARCOTEL-CRDM

Los datos del VIII Censo de Población y VII de Vivienda presentados por INEC contabilizaron 1.520.590 personas de 65 años y más; obteniendo que el porcentaje de personas adultas mayores se incrementó del 6,2% en 2010 al 9% en 2022.

7.1. Crecimiento del Servicio de Acceso a Internet y Servicio Móvil Avanzado.

En el gráfico 3, se puede apreciar que tanto el número de líneas activas del Servicio Móvil Avanzado, como el número de cuentas registradas del Servicio de Acceso a Internet han tenido un constante crecimiento, confirmando así que cada vez se cuenta con un mayor uso de dichos servicios por parte de la población en general.

Gráfico 3. Número de líneas activas del SMA y cuentas registradas del SAI



Fuente: ARCOTEL-Reportes de prestadores de servicio

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

7.2. Beneficiarios Registrados de las Exoneraciones.

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores en su artículo 13 y el Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores reformado, en su artículo 18 mediante el Decreto Ejecutivo 205 del año 2021, numerales 1 y 5 establecen las características, condicionantes y porcentajes de rebajas conforme el siguiente detalle:

Artículo 1.- En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 1 del artículo 18 por el siguiente:

1. El servicio de acceso a internet móvil tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del consumo del plan básico individual o personal. Se considera plan básico individual celular aquel que cumpla las siguientes condiciones mínimas: a) 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país; y, consumo de llamadas ilimitadas dentro de la propia red de la operadora (on net); b) 200 mensajes escritos (sms) a todas las operadoras móviles del país; c) 5GB de navegación libre, y 2GB para plataformas colaborativas; y, d) uso libre del servicio de mensajería instantánea a través de un plataforma.

Los parámetros de capacidad antes señalados serán revisados cada 2 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizar de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio y las necesidades de la población adulto mayor.

Artículo 2.- En el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, sustitúyase el numeral 5 del artículo 18 por el siguiente:

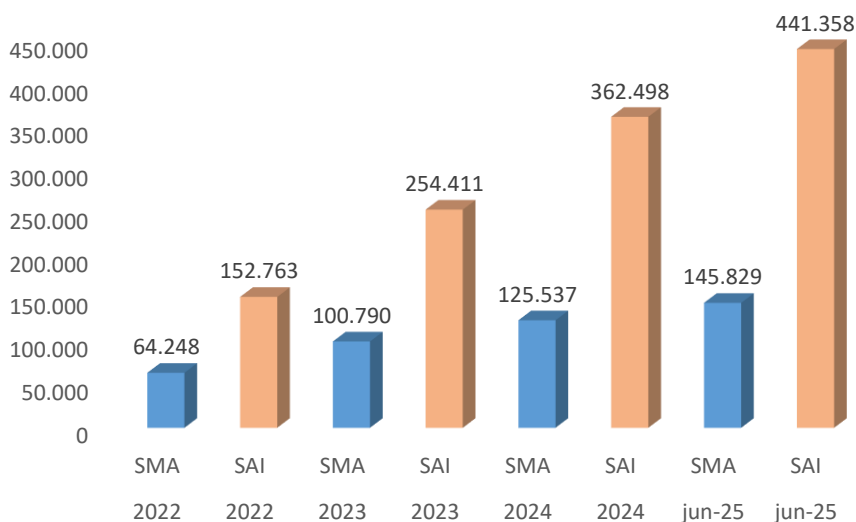
5. El servicio de acceso a internet fijo tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan básico residencial. Se consideran planes básicos residenciales aquellos planes comerciales para uso domiciliario de hasta una velocidad de bajada de 20 Mbps y 3 Mbps de subida, compartida hasta en 6 dispositivos. Para planes comerciales cuyas velocidades sean mayores a las establecidas anteriormente, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor descrito como plan básico residencial. En el caso de internet fijo, la rebaja será aplicada únicamente para el inmueble donde el adulto mayor beneficiario fije su domicilio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta. Los parámetros de velocidades antes señaladas serán revisados cada 3 años por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con el propósito de actualizarlos, de ser el caso, en función de la evolución tecnológica que afecte la prestación del servicio.

En este contexto, la disposición contenida en el Decreto Ejecutivo No. 105 referente al “servicio de acceso a internet móvil”, contempla los componentes definidos como “condiciones mínimas del plan” y sus características, lo que corresponde al Servicio Móvil Avanzado, definido en el “Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción”, motivo por el cual, cuando se haga referencia al “Servicio de acceso a internet móvil”, hace referencia al Servicio Móvil Avanzado (SMA).

Considerando lo expuesto, el gráfico 4, muestra la cantidad de beneficiarios registrados y reportados por los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y del Servicio de Acceso a Internet (SAI) a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones – ARCOTEL; información que muestra el incremento de beneficiarios del SAI que pasó de 152.763 usuarios en 2022 a 441.358 en junio de 2025; así también un aumento en el acceso al SMA, que aunque más lento, también ha crecido de manera constante, pasando de 64.248 usuarios en 2022 a 145.829 en junio de 2025.

Desde un enfoque de derechos, este progreso permite a las personas adultas mayores ejercer otros derechos fundamentales como el acceso a la educación, a la salud (por medio de servicios digitales y telemedicina, por ejemplo).

Gráfico 4. Número de adultos mayores beneficiarios de la LOPAM en los servicios de SAI y SMA.



Fuente: ARCOTEL-Reportes prestadores de servicio

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

En la Tabla 1 se puede apreciar que entre 2022 y 2024, los adultos mayores mostraron un incremento constante en el acceso a los servicios de telecomunicaciones. En el caso del SAI, el porcentaje de beneficiarios en relación con la población total de adultos mayores pasó de 4,7% en 2022 a 7,1% en 2023, lo que representa un crecimiento de 2,4 puntos porcentuales en un año. Para el 2024, el porcentaje subió a 8,5%, con un incremento de 1,4 puntos respecto al año anterior.

En cuanto al SMA, el crecimiento de la penetración en dicho servicio fue más marcado; en 2022, el 11,1% de los adultos mayores accedía a este servicio,

porcentaje que subió a 17,9% en 2023, con un aumento de 6,8 puntos porcentuales. Para 2024, el acceso alcanzó el 24,5%, sumando 6,6 puntos adicionales.

Este comportamiento revela un crecimiento sostenido y vigoroso en el uso de los Servicios de Acceso a Internet y del Servicio Móvil Avanzado por parte de la población adulta mayor, posiblemente impulsado por la mayor facilidad de uso y adopción de dispositivos móviles.

Tabla 1. Porcentaje de beneficiarios LOPAM según población total de adultos mayores

Período	2022	2023	2024
Población total de adultos mayores*	1.373.598	1.424.344	1.479.648
SAI	4,7%	7,1%	8,5%
SMA	11,1%	17,9%	24,5%

***Nota:** datos correspondientes a las proyecciones poblacionales INEC

Fuente: INEC, Proyecciones Poblacionales

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

7.3.Diagnóstico -Oferta Comercial SMA y SAI

La Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores en su artículo 13 y el Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores reformado en el año 2021 mediante el Decreto Ejecutivo 105, en su artículo 18, numerales 1 y 5 establecen las características, condicionantes y porcentajes de rebajas para el Servicio de Acceso a Internet y Servicio Móvil Avanzado; a continuación se realiza un análisis a las ofertas comerciales a las que pueden acceder las personas adultas mayores; publicadas por los prestadores de servicio en sus respectivas páginas web.

7.3.1. Servicio de Acceso a Internet Móvil

En la reforma al numeral 1 del artículo 18 del Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores mediante el Decreto 105 del año 2021, se define un plan básico individual o personal del “servicio de acceso a internet móvil” y se definen las condiciones mínimas que debe tener el mencionado plan:

- 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país; y, consumo de llamadas ilimitadas dentro de la propia red de la operadora (on net);
- 200 mensajes escritos (sms) a todas las operadoras móviles del país;

- c) 5 GB de navegación libre, y 2 GB para plataformas colaborativas; y,
- d) uso libre del servicio de mensajería instantánea a través de una plataforma.

Las ofertas comerciales que se presentarán a continuación se consultaron en el mes de agosto de 2025, en las páginas web de los prestadores de Servicio Móvil Avanzado, tomando las siguientes consideraciones:

- Consulta de planes comerciales exclusivos para adultos mayores en aplicación al Decreto 105 del año 2021.
- Consulta del plan comercial que cumpla con la característica de menor precio (plan que contiene características mínimas de capacidad que permita una navegación eficaz).

CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES EP - CNT EP

El prestador en su página web² presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 1. Oferta Comercial SMA CNT EP



Fuente: Página web del prestador de servicio CNT EP

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

En la **Figura 1**, se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 18.39 incluido impuestos, ofrece un total de 12 GB, minutos ilimitados dentro de la red de CNT, más 200 minutos todo destino nacional

² <https://www.cnt.com.ec/productos/planes-movil-pospago>

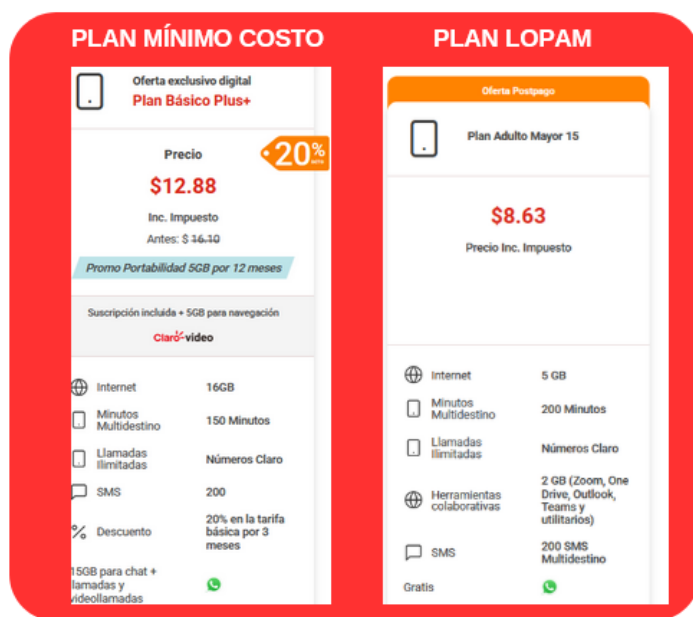
más beneficios adicionales, Facebook, Instagram, Whatsapp libres, 4 GB para uso de TikTok y 50 minutos para llamadas internacionales.

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan tendría un precio de USD 9.20 incluido impuestos, un precio ligeramente mayor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 7.99 incluido impuestos, sin embargo, ofrece más del doble de GB, ya que el plan de mínimo precio ofrece 12 GB mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 5 GB.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL S.A

El prestador en su página web³ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 2. Oferta Comercial SMA CONECEL S.A



Fuente: Página web del prestador de servicio CONECEL S.A

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

En la **Figura 2** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 16.10 incluido impuestos, ofrece un total de 16 GB, minutos ilimitados dentro de la red de CLARO, más 150 minutos todo destino nacional y 15 GB para Whatsapp.

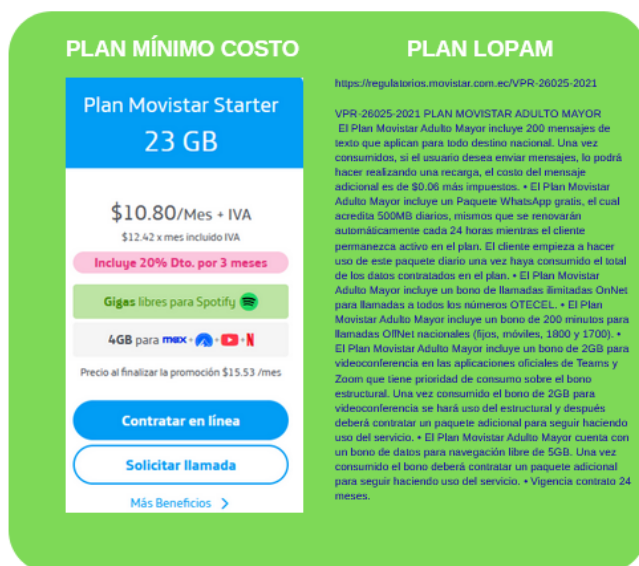
³ <https://www.claro.com.ec/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/planes-y-precios/>

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan tendría un precio de USD 8.05 incluido impuestos, un precio menor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 8.63 incluido impuestos, y ofrece un poco más del triple de GB, ya que el plan de mínimo precio ofrece 16 GB mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 5 GB.

OTECEL S.A

El prestador en su página web⁴ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 3. Oferta Comercial SMA OTECEL S.A.



PLAN MÍNIMO COSTO

Plan Móvistar Starter
23 GB

\$10.80/Mes + IVA
\$12.42 x mes incluido IVA

Incluye 20% Dto. por 3 meses

Gigas libres para Spotify

4GB para max, Netflix, YouTube, HBO Max y 4 GB para Redes Sociales

Precio al finalizar la promoción \$15.53 /mes

Contratar en línea

Solicitar llamada

Más Beneficios >

PLAN LOPAM

<https://regulatorios.movistar.com.ec/VPR-26025-2021>

VPR 26025-2021 PLAN MOVISTAR ADULTO MAYOR

El Plan Móvistar Adulto Mayor incluye 200 mensajes de texto que aplican para todo destino nacional. Una vez consumidos, si el usuario desea enviar mensajes, lo podrá hacer realizando una recarga, el costo del mensaje adicional es de \$0.08 más impuestos. • El Plan Móvistar Adulto Mayor incluye un Paquete WhatsApp gratis, el cual acredita 500MB diarios, mismos que se renovarán automáticamente cada 24 horas mientras el cliente permanezca activo en el plan. El cliente empieza a hacer uso de este paquete diario una vez haya consumido el total de los datos contratados en el plan. • El Plan Móvistar Adulto Mayor incluye un bono de llamadas limitadas OnNet para llamadas a todos los números OTECEL. • El Plan Móvistar Adulto Mayor incluye un bono de 200 minutos para llamadas OnNet nacionales (fijos, móviles, 1800 y 1700). • El Plan Móvistar Adulto Mayor incluye un bono de 2GB para videoconferencia en las aplicaciones oficiales de Teams y Zoom que tiene prioridad de consumo sobre el bono estructural. Una vez consumido el bono de 2GB para videoconferencia se hará uso del estructural y después deberá contratar un paquete adicional para seguir haciendo uso del servicio. • El Plan Móvistar Adulto Mayor cuenta con un bono de datos para navegación libre de 5GB. Una vez consumido el bono deberá contratar un paquete adicional para seguir haciendo uso del servicio. • Vigencia contrato 24 meses.

Fuente: Página web del prestador de servicio OTECEL S.A

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

En la **Figura 3** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 12.42 incluido impuestos, ofrece un total de 10 GB, minutos ilimitados dentro de la red de MOVISTAR, más 150 minutos todo destino nacional, Whatsapp libre, 4 GB para Netflix, YouTube, HBO Max y 4 GB para Redes Sociales.

4

https://planes.movistar.com.ec/?utm_source=web&utm_medium=web&origen=Evolution-Menu-Planes&utm_campaign=Evolution-Menu-Planes&utm_content=Evolution-Menu-Planes

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan tendría un precio de USD 6.21 incluido impuestos, un precio menor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 7.50 incluido impuestos, sin embargo, ofrece el doble de GB, ya que el plan de mínimo precio ofrece 10 GB mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 5 GB.

Tabla 2. Análisis consolidado de planes comerciales del SMA por prestador

PLANES COMERCIALES	BENEFICIOS	CNT EP	CONECEL S.A	OTECEL S.A
BENEFICIARIOS LOPAM	PRECIO USD	7.99	8.63	7.50
	MINUTOS	200	200	200
	SMS	1000	200	200
	GIGAS	5	5	5
	PLATAFORMAS COLABORATIVAS	Zoon, Google meet, Teams, WebEx	Zoom, One Drive, Outlook, Teams y Utilitarios, Word, Excel y Power Point.	Teams y Zoom
	MENSAJERÍA	Facebook libre, Whatsapp libre	Whatsapp libre	Whatsapp libre
	BENEFICIOS ADICIONALES	Llamadas ilimitadas CNT	Llamadas ilimitadas Claro	Llamadas ilimitadas Movistar
MENOR PRECIO	PRECIO USD	18.39	16.10	12.42
	PRECIO USD EN CASO DE APLICAR EXONERACIÓN DEL 50%	9.20	8.05	6.21
	MINUTOS	Ilimitado CNT + 200 minutos todo destino nacional	Ilimitado CLARO + 150 minutos todo destino nacional	Ilimitado Movistar + 150 minutos todo destino nacional
	SMS	50	200	100
	GIGAS	12	16	10
	MENSAJERÍA	Facebook, Instagram, Whatsapp libre	15GB Whatsapp	Whatsapp libre
	BENEFICIOS ADICIONALES	4GB TikTok + 50 min Internacionales	-	4GB Netflix, YouTube, HBO Max 4GB Redes Sociales

Fuente: Páginas web de los prestadores del SMA

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

La tabla 2 muestra un resumen y detalle de la oferta comercial de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado, de planes ofertados para Adultos Mayores y planes de menor precio.

En la reforma al numeral 5 del artículo 18 del Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores mediante el Decreto 105 del año 2021, se define a un plan básico individual o personal del “*Servicio de Acceso a Internet fijo*” y se definen las condiciones mínimas que debe tener el mencionado plan:

Las ofertas comerciales que se presentarán a continuación se consultaron en el mes de agosto de 2025, en las páginas web de los 4 prestadores de Servicio de Acceso a Internet con mayor participación, tomando las siguientes consideraciones:

- Consulta de planes comerciales exclusivos para adultos mayores en aplicación al Decreto 105 del año 2021.
- Consulta del plan comercial que cumpla con la característica de menor precio (plan que contiene características mínimas de capacidad que permita una navegación eficaz).

El prestador en su página web⁵ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

[illegible]

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

Dirección: Av. Diego de Almagro N31-95 entre Whymper y Alpallana.
Código postal: 170518 / Quito - Ecuador.
Teléfono: +593-02 2946400 / 02 2947800 Ext.: 2001 / 2002 / 1173 / 2004 / 2048
www.arcotel.gob.ec

En la **Figura 4** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 14.61 incluido impuestos ofrece una **velocidad de descarga de 400 Mbps**.

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan tendría un precio de USD 7.31 incluido impuestos, un precio ligeramente mayor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 7.16 incluido impuestos, sin embargo ofrece una velocidad de navegación muy superior, ya que el plan de mínimo precio ofrece 400 Mbps mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 50 Mbps.

CONSORCIO ECUATORIANO DE TELECOMUNICACIONES S.A. CONECEL S.A

El prestador en su página web⁶ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 5. Oferta Comercial SAI CONECEL S.A



PLAN MÍNIMO COSTO

Internet + Telefonía

Internet 300Mbps

\$21.85
Precio Inc. Impuesto

10% de descuento extra*

Suscripción incluida:

Claro video Claro Music

Velocidad Máxima: 300 Mbps
Velocidad Mínima: 150 Mbps
Compartición: 2:1
Llamadas Ilimitadas: Todas las operadoras
Teléfono alámbrico: Incluido
Punto cableado: 1

PLAN LOPAM

Servicio de Internet

El beneficio del 50% se aplicará de la siguiente manera:

Aplica en una sola cuenta o servicio contratado a nombre del adulto mayor y en un solo prestador, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio permanente. En planes de hasta 25 Megas como velocidad Base, en caso de que el cliente desee acceder a Planes Comerciales vigentes superiores a los 25 Megas, el beneficio que recibirá será del 50% sobre la Tarifa Básica del plan Base de 25 Megas.

Mi Claro 25 megas es un plan base para adulto mayor.

Fuente: Página web del prestador de servicio CONECEL S.A
Elaboración: ARCOTEL-CRDM

⁶ <https://www.claro.com.ec/personas/servicios/servicios-hogar/internet/>

En la **Figura 5** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 21.85 incluido impuestos, ofrece una **velocidad de descarga de 300 Mbps**.

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan de tendría un precio de USD 10.93 incluido impuestos, un precio menor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 11.50 incluido impuestos, y ofrece una velocidad de navegación muy superior, ya que el plan de mínimo precio ofrece 300 Mbps mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 25 Mbps.

MEGADATOS S.A -NETLIFE

El prestador en su página web⁷ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 6. Oferta Comercial SAI MEGADATOS S.A – NETLIFE



PLAN MÍNIMO COSTO

550Mbps

Precio Promocional*
\$22.50 + Iva
Precio Promocional* con IVA \$25.88

10% Dcto.
12 primeras facturas*
Forma de pago con Tarjeta de Crédito*

Elige en tu plan uno de estos servicios digitales.

Tu Plan de 550Mbps incluye:

- Equipo Wifi 6 Premium
- 3 Dispositivos con Netlife Defense
- Compartición 2:1
- Velocidad máxima 550Mbps
- Velocidad mínima 275Mbps
- 1 Punto de cableado Ethernet
- Netlife Access
- Fibra XGPON
- Un servicio digital

Precio final del Plan 550Mbps sin promoción \$28.75 incluye IVA.

PLAN LOPAM

Plan de Internet	Velocidad	Velocidad máxima
Adulto mayor	20Mbps	20Mbps

Velocidad mínima	Precio mensual Incluido impuestos
10Mbps	\$23,00

Fuente: Página web del prestador de servicio MEGADATOS S.A
Elaboración: ARCOTEL-CRDM

⁷ <https://www.netlife.ec/planes-hogar/>

En la **Figura 6** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 28.75 incluido impuestos, ofrece una **velocidad de descarga de 550 Mbps**.

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan tendría un precio de USD 14.38 incluido impuestos, un precio ligeramente mayor para el determinado en el Plan de Adulto Mayor que es de USD 11.50 incluido impuestos, sin embargo ofrece una velocidad de navegación muy superior, ya que el plan de mínimo precio ofrece 550 Mbps mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 20 Mbps.

SETEL S.A -XTRIM

El prestador en su página web⁸ presenta los siguientes planes comerciales que se han tomado para análisis.

Figura 7. Oferta Comercial SAI SETEL S.A –XTRIM



PLAN MÍNIMO COSTO	PLAN LOPAM
Plan X-PRO 400 megas • Mejor resolución • 100% cobertura • Juego en línea LigaEcuabet xtrim ZAPPING PLAN BÁSICO Incluye plataformas: Zapping \$17,99* inc. imp. *Precio para pagos con Tarjeta de Crédito Precio para otras forma de pago \$22,00* inc. imp.	Plan BENEFICIO ADULTO MAYOR 20 megas WiFi Aplica para HFC y GPON \$11,50 inc. imp. Precio para todas las formas de pago Precio regular del plan: \$20,00 Ver detalles
Aplica condiciones y restricciones. Compartición 2:1 Velocidad de bajada: 400 mbps Velocidad de subida: 400 mbps	20Mbps bajada 3Mbps subida compartida hasta en 6 dispositivos

Fuente: Página web del prestador de servicio SETEL S.A

Elaboración: ARCOTEL-CRDM

En la **Figura 7** se puede observar que el plan más económico ofertado por el prestador con un precio de USD 22 incluido impuestos ofrece una **velocidad de descarga de 400 Mbps**.

⁸ <https://www.xtrim.com.ec/beneficios-para-adultos-mayores/>

Aplicando lo dispuesto en la LOPAM referente al 50% de exoneración, el plan de mínimo precio tendría un precio de USD 11.00 incluido impuestos, un precio menor al determinado para el Plan de Adulto Mayor que es de USD 11.50 incluido impuestos, y ofrece una velocidad de navegación muy superior, ya que el plan de mínimo precio ofrece 400 Mbps mientras que el de adulto mayor ofrece tan sólo 20 Mbps.

Los planes comerciales más económicos de los cuatro prestadores del Servicio de Acceso a Internet con mayor participación en el mercado CNT EP, CONECEL S.A, MEGADATOS S.A -NETLIFE Y SETEL S.A -XTRIM, si se aplica el 50% de exoneración especificado en la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores llegan a tener un precio económico similar a los planes establecidos en aplicación Decreto 105 del año 2021, sin embargo, la velocidad de descarga en promedio es 15 veces mayor que la que se oferta en un plan de Adulto Mayor, de igual manera la compartición⁹ de los planes más económicos tiene una relación 2:1, mientras que los planes para Adultos Mayores tiene una relación 6:1.

Tabla 3. Análisis de planes comerciales SAI por permisionario

PLANES COMERCIALES	BENEFICIOS	CNT EP	CONECEL S.A	MEGADATOS S.A -NETLIFE	SETEL S.A- XTRIM
BENEFICIARIOS LOPAM	PRECIO USD	7.16	11.50	11.50	11.50
	VELOCIDAD DESCARGA (Mbps)	50	25	20	20
	COMPARTICIÓN	6 a 1	2 a 1	6 a 1	6 a 1
MENOR PRECIO	PRECIO USD	14.61	21.85	28.75	22.00
	PRECIO USD EN CASO DE APLICAR EXONERACIÓN DEL 50%	7.31	10.93	14.38	11.00
	VELOCIDAD DESCARGA (Mbps)	400	300	550	400
	COMPARTICIÓN	1 a 1	2 a 1	2 a 1	2 a 1

Fuente: Páginas web de los prestadores del SAI

Elaboración: ARCOTEL – CRDM

⁹ Relación entre la cantidad de usuarios que comparten una misma conexión a Internet y la velocidad total disponible. Indicador de cuántos clientes están utilizando la misma conexión y cómo se divide la velocidad entre ellos.

La **Tabla 3** muestra el detalle de la oferta comercial de los permisionarios del Servicio de Acceso a Internet, para planes ofertados para Adultos Mayores y planes de menor precio. Contemplando los beneficios de cada oferta comercial.

7.4. REGULACIÓN EN OTROS PAÍSES

El modelo ecuatoriano, que establece un descuento obligatorio por ley, es teóricamente más robusto que el de países sin una regulación similar. Muchos de los mercados internacionales se auto regulan.

La **Tabla 4** resume las políticas y ofertas comerciales para adultos mayores en la región, así como la oferta comercial de menor precio que se equipara a la presentada para Ecuador en el desarrollo de este análisis.

Tabla 4. Normativa y Oferta Comercial Internacional SMA y SAI (valores referenciales y cambio a USD)

PAÍS	MONEDA	MARCO LEGAL / PROGRAMA	BENEFICIOS SMA	PRECIO MONEDA LOCAL SMA	PRECIO USD	BENEFICIOS SAI	PRECIO MONEDA LOCAL SAI	PRECIO USD	Tipo de Beneficio	URL
ECUADOR	Dólares	Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores	200 Minutos Minutos ilimitados on-net 200 SMS 5GB 2GB plataformas colaborativas Whatsapp ilimitado	7.5	7.5	20Mbps	7.16	7.16	Social / Gubernamental	https://www.gob.ec/sites/default/files/regulaciones/2019-06/Documento%20LEY%20ORGANICA%20DE%20LAS%20PERSONAS%20ADULTAS%20MAYORES.pdf
		Oferta Comercial de Mínimo precio	150 Minutos ilimitados on-net 100SMS 10GB 4GB Netflix, YouTube, HBO Max 4GB Redes Sociales Whatsapp ilimitado	12.42	12.42	400Mbps	14.61	14.61	Comercial	https://www.claro.com.ec/personas/servicios/hogar/internet/
Argentina	Pesos	Programa Prestación Básica Universal (PBU)	500 Minutos on-net 50 Minutos off-net 500 SMS 1GB navegación Whatsapp solo texto libre	350	0.27	10Mbps	700	0.54	Social / Gubernamental	https://www.argentina.gob.ar/normativa/nacional/resolucion-C3-B3n-1467-2020-345456/texto
		Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados on-net y off-net SMS ilimitados 8GB navegación Whatsapp gratis	15,726	11.97	300Mbps	21,000	16.17	Comercial	https://www.personal.com.ar/planes-internet-movil?icn=planes&ici=homeperso_quicklinks

PAÍS	MONEDA	MARCO LEGAL / PROGRAMA	BENEFICIOS SMA	PRECIO MONEDA LOCAL SMA	PRECIO USD	BENEFICIOS SAI	PRECIO MONEDA LOCAL SAI	PRECIO USD	Tipo de Beneficio	URL
Brasil	Reales	Estatuto del Anciano "Estatuto da Pessoa Idosa"	No hay descuentos obligatorios. El Estatuto del Anciano tiene un enfoque en la alfabetización digital, salud, servicios públicos	-	-	-	-	-	Social	https://www.gov.br/mdh/pt-br/centrais-de-conteudo/pessoa-idosa/estatuto-da-pessoa-idosa.pdf/view
		Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados SMS ilimitados 30GB Whatsapp ilimitado	59.90	10.98	600Mbps	100	18.52	Comercial	https://vivo.com.br/para-voce/produtos-e-servicos/para-o-celular/planos-pos-pago
Chile	Pesos	Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA)	No hay descuentos obligatorios. SENAMA, se centra en garantizar una vida digna y proteger sus derechos	-	-	-	-	-	Social / Gubernamental	https://www.senama.gob.cl/
		Oferta Comercial Mínimo precio	Operadoras como Entel y Movistar ofrecen planes comerciales con precios preferenciales. 70 años 300 Minutos 12 GB navegación Redes Sociales ilimitadas	3,900	4.11	600Mbps	22,990	23.91	Comercial	https://www2.movistar.cl/movil-plan-senior/
Colombia	Pesos	Programa "Colombia Mayor"	No hay descuentos obligatorios. El programa "Colombia Mayor" otorga un subsidio económico general, no enfocado en telecomunicaciones.	-	-	-	-	-	Social / Gubernamental	https://prospeidadsocial.gov.co/colombia-mayor/
		Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados SMS ilimitados 60GB Whatsapp, Facebook, X ilimitado	44,900	11.06	500Mbps	74,900	18.51	Comercial	https://www.claro.com.co/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/
México	Pesos	Programa Conectividad para el Bienestar	Proporciona una tarjeta SIM gratuita con un servicio mensual que incluye 5 GB de datos móviles, 1,500 minutos y 500 SMS.	-	-	-	-	-	Social / Gubernamental	https://www.gob.mx/promtel/acciones-y-programas/conectividad-para-el-bienestar

PAÍS	MONEDA	MARCO LEGAL / PROGRAMA	BENEFICIOS SMA	PRECIO MONEDA LOCAL SMA	PRECIO USD	BENEFICIOS SAI	PRECIO MONEDA LOCAL SAI	PRECIO USD	Tipo de Beneficio	URL
Perú	Soles	Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados SMS ilimitados 18GB Redes Sociales ilimitadas	150	7.97	500Mbps	649	34.60	Comercial	https://www.ovistar.com.mx/planes https://telmex.com/web/hogarr/internet-sin-telefono
		Ley de la Persona Adulta Mayor	No hay descuentos obligatorios. La ley se centra en la protección de derechos y la inclusión digital a través de programas de gobierno.	-	-	-	-	-	Social / Gubernamental	https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/faaf840040a1b1078871bd6976768c74/ley-reglamento-persona-adulta.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=faaf840040a1b1078871bd6976768c74
		Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados SMS ilimitados 10GB 3GB Redes Sociales	29.90	8.40	400Mbps	79.90	22.43	Comercial	https://www.claro.com.pe/personas/movil/postpago/
Costa Rica	Colones	Ley Integral para la Persona Adulta Mayor	No hay descuentos obligatorios. La ley establece la protección de su integridad física, psíquica y moral, así como su autonomía, pensamiento, dignidad y valores.	-	-	-	-	-	-	https://pgrweb.go.cr/scii/Busqueda/Normativa/Normas/norma_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=43655&nValor3=95259&strTipM
		Oferta Comercial Mínimo precio	Minutos ilimitados SMS ilimitados 30GB Redes Sociales ilimitadas	10,800	21.31	500Mbps	26,000	51.50	Comercial	https://www.claro.cr/personas/servicios/servicios-moviles/postpago/planes-captacion/

Fuente: Páginas web de los prestadores del SMA-SAI-América Latina

Elaboración: ARCOTEL – CRDM

La **Tabla 4**, presenta una comparación entre el marco legal/regulatorio, beneficios de capacidad y precios entre los planes destinados para adulto mayor, así también para las ofertas comerciales de mínimo precio en varios países de Latinoamérica, tanto para el Servicio Móvil Avanzado como para el Servicio de Acceso a Internet.

Ecuador, tiene una de las normativas más robustas, porque la Ley Orgánica del Adulto Mayor establece un descuento obligatorio del 50% en planes básicos de Servicio Móvil Avanzado y Servicio de Acceso a Internet; sin embargo, los parámetros están desactualizados: solo 5 GB de datos móviles y 20 Mbps de

navegación para el internet fijo, cuando el mercado ya ofrece planes de mejor calidad.

Otros países de la región:

Argentina: Tiene un programa social llamado Prestación Básica Universal (PBU) con planes de bajo precio (500 min, 500 SMS, 1 GB de navegación, 10 Mbps de internet). Sin embargo, las prestaciones comerciales son mucho más altas (8-12 GB móviles, 300 Mbps en internet fijo).

Brasil y Chile: No cuentan con descuentos obligatorios en telecomunicaciones. Sus leyes para adultos mayores se enfocan en alfabetización digital y derechos sociales. Las operadoras ofrecen planes comerciales competitivos (ej. 30 GB móviles y 600 Mbps en fijo).

Colombia y Perú: Sus programas sociales apoyan a los adultos mayores en general (subsidios económicos o inclusión digital), pero no regulan descuentos en telecomunicaciones. Las operadoras, de forma comercial, ofertan planes entre 10-60 GB móviles y 400-500 Mbps en fijo.

México: Implementa el programa Conectividad para el Bienestar, que otorga SIM gratuita con 5 GB, 1.500 minutos y 500 SMS. Comercialmente, ofrece planes de 18 GB móviles y hasta 500 Mbps en fijo.

Costa Rica: Su ley protege derechos generales de las personas adultas mayores, pero no establece descuentos obligatorios. Los operadores ofrecen planes de 30 GB móviles y 500 Mbps fijos.

Aunque Ecuador protege legalmente a los adultos mayores, la normativa está desactualizada frente a la realidad tecnológica y el consumo actual, por lo cual, debe renovarse para que sea realmente efectiva.

8. PROPUESTA

Con base en las ofertas comerciales básicas de menor precio que son elaboradas considerando necesidades mínimas de navegación, ya descritas en el punto 6 del presente documento; se determinó los parámetros de capacidad que permitirán la actualización de los planes básicos definidos en el Decreto Ejecutivo 105-2021 de 9 de julio de 2021, como se muestra en la **Tabla 5** para el Servicio Móvil Avanzado y en la **Tabla 6** para el Servicio de Acceso a Internet.

Tabla 5. Propuesta Servicio Móvil Avanzado

PLAN COMERCIAL	BENEFICIOS/ PRESTADORES	CNT EP	CONECCEL S.A.	OTECCEL S.A.	PROMEDIO/ PROPUESTA
MENOR PRECIO	PRECIO USD Incluido impuestos	18,39	16,10	12,42	15,64
	PRECIO USD EN CASO DE APLICAR EXONERACIÓN DEL 50% Incluido impuestos	9,20	8,05	6,21	7,82
	MINUTOS	Ilimitado CNT + 200 minutos todo destino nacional	Ilimitado CLARO + 150 minutos todo destino nacional	Ilimitado Movistar + 150 minutos todo destino nacional	Ilimitado en la operadora que se contrate el servicio y 200 minutos a otras operadoras
	SMS	50	200	100	100
	GIGAS	12	16	10	13
	MENSAJERÍA	Facebook, Instagram, Whatsapp libre	15GB Whatsapp	Whatsapp libre	Facebook, Instagram, Whatsapp libre
	BENEFICIOS ADICIONALES	4GB TikTok+50 min Internacionales	-	4GB Netflix, YouTube, HBO Max 4GB Redes Sociales	4GB Netflix, YouTube, TikTok, HBO Max

Fuente: Páginas web de los prestadores del SMA

Elaboración: ARCOTEL – CRDM

En el caso del Servicio Móvil Avanzado, la actualización del plan básico establecido en el Decreto 105 del año 2021, se actualizará en función del promedio de las características técnicas ofertadas en los planes de menor precio, por lo cual tendría las siguientes características mínimas:

Minutos ilimitados on-net, 200 minutos off-net, 100 SMS, mensajería libre en plataformas sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp), 13 GB de navegación libre y 4 GB para plataformas de entretenimiento y colaboración (Netflix, YouTube, TikTok, HBO Max, entre otras).

Tabla 6. Propuesta Servicio de Acceso a Internet

PLAN COMERCIAL	BENEFICIOS	CNT EP	CONECCEL S.A	MEGADATOS S.A - NETLIFE	SETEL S.A- XTRIM	PROMEDIO PLANES COMERCIALES MENOR PRECIO
MENOR PRECIO	PRECIO USD	14,61	21,85	28,75	22,00	21,80
	PRECIO USD EN CASO DE APLICAR EXONERACIÓN DEL 50% AL PLAN	7,31	10,93	14,38	11,00	10,90

PLAN COMERCIAL	BENEFICIOS	CNT EP	CONECCEL S.A	MEGADATOS S.A - NETLIFE	SETEL S.A- XTRIM	PROMEDIO PLANES COMERCIALES MENOR PRECIO
	VELOCIDAD DESCARGA (Mbps)	400	300	550	400	400
	COMPARTICIÓN	1 a 1	2 a 1	2 a 1	2 a 1	2 a 1

Fuente: Páginas web de los prestadores del SAI

Elaboración: ARCOTEL – CRDM

En el caso del Servicio de Acceso a Internet, la actualización del plan básico establecido en el Decreto 105 del año 2021, se actualizará en función del promedio de las características técnicas ofertadas en los planes de menor precio, por lo cual tendría las siguientes características mínimas:

Velocidad mínima de 400 Mbps con compartición 2:1, considerando las condiciones de mercado y la capacidad técnica de los prestadores.

9. CONCLUSIONES

- 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.
- Las propuestas indicadas representan una respuesta estratégica y justificada ante la creciente demanda de conectividad y la imperante necesidad de fomentar la inclusión digital en este grupo poblacional. Los datos recopilados y analizados respaldan sólidamente esta iniciativa.
- El acceso a los servicios de telecomunicaciones constituye un derecho habilitante para el ejercicio de otros derechos fundamentales como educación, salud y participación ciudadana, lo que justifica la actualización normativa.
- Los prestadores de servicios ofertan actualmente planes más competitivos y con mejores condiciones técnicas y económicas que los reconocidos como “plan básico adulto mayor”, lo que evidencia la necesidad de adecuar la normativa.

- El número creciente de beneficiarios de las exoneraciones refleja una apropiación progresiva de las TIC por parte de los adultos mayores, lo que contribuye a su inclusión digital y a la reducción de la brecha tecnológica.
- La propuesta de actualización del plan básico para el SMA contempla: Minutos ilimitados on-net, 200 minutos off-net, 100 SMS, mensajería libre en plataformas sociales (Facebook, Instagram, WhatsApp), 13 GB de navegación libre y 4 GB para plataformas de entretenimiento y colaboración (Netflix, YouTube, TikTok, HBO Max, entre otras), permitiendo que las personas adultas mayores accedan a planes comerciales con mejores beneficios que los actualmente normados para este servicio.
- La propuesta de actualización del plan básico para el SAI contempla: Velocidad mínima de 400 Mbps con compartición 2:1, considerando las condiciones de mercado y la capacidad técnica de los prestadores, permitiendo que personas adultas mayores accedan a planes comerciales con mejores beneficios que los actualmente normados para este servicio.

10. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al Director Ejecutivo de la ARCOTEL, la aprobación del presente informe que contiene la actualización de los planes básicos establecidos mediante el Decreto 105 del año 2021, instrumentado con acto normativo; así también la derogación de la Resolución ARCOTEL-2021-0073 de 1 de febrero de 2021 y de la Resolución ARCOTEL-2021-1024 de 15 de septiembre de 2021, con el fin de contar con un solo acto normativo, aplicable a todos los prestadores de los servicios de Telefonía Fija, Móvil Avanzado, Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual y Acceso a Internet, en beneficio de las personas Adultas Mayores.

ELABORADO POR:	REVISADO POR:
Ing. Lourdes Consuelo Ruiz Ruano Analista Técnico de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado 2	Mgs. Marco Vinicio Díaz Encalada Director Técnico de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado