

Informe Técnico Nro.
IT-CRDM-2025-124

**INFORME DE LA VERSIÓN FINAL Y DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE
CONSULTAS PÚBLICAS DEL PROYECTO NORMATIVO PARA LA
ACTUALIZACIÓN DE EXONERACIONES Y REBAJAS EN
TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

18 de diciembre de 2025

**INFORME DE LA VERSIÓN FINAL Y DEL CUMPLIMIENTO DEL PROCESO DE
CONSULTAS PÚBLICAS DEL PROYECTO NORMATIVO PARA LA
ACTUALIZACIÓN DE LA REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA
APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS EN EL ÁMBITO DE LAS
TELECOMUNICACIONES, A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS
MAYORES**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

1 PROPUESTA DE REGULACIÓN	3
2 ANTECEDENTES GENERALES.....	3
3 ANTECEDENTES LEGALES	5
4 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS	11
4.1 DISPOSICIÓN DE CONSULTAS PÚBLICAS.....	11
4.2 PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A CONSULTAS PÚBLICAS.....	12
4.4 FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS	13
4.5 ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS.....	13
5 ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA	14
5.1. OBSERVACIONES DE APROSVA	14
5.2. OBSERVACIONES DE ASETEL - APROVI.....	17
5.3. OBSERVACIONES DE CNT EP	22
5.4. OBSERVACIONES DE CONECCEL S.A.....	24
5.5. OBSERVACIONES DE OTECEL S.A	27
6 CONCLUSIONES	27
7 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD	¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.

1 PROPUESTA DE REGULACIÓN

“ACTUALIZACIÓN DE LA REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES, A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.”

2 ANTECEDENTES GENERALES

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 domiciliar 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)

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0653-M de 24 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación remitió a la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL, el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 y el proyecto de resolución, referente a la propuesta de “*REGULACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE EXONERACIONES Y REBAJAS EN TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES*”; solicitando aprobar el mencionado informe y emitir la disposición correspondiente, de autorización para la ejecución de proceso de Consultas Públicas, previstas en la Disposición General Primera de la LOT y Resolución 003-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015.

La Dirección Ejecutiva mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0653-M, dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, la ejecución de consultas públicas, de conformidad con la normativa vigente.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0654-M de 25 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación, dando cumplimiento a lo dispuesto por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, solicitó al Responsable de Comunicación Social se proceda con la publicación de la convocatoria a la audiencia pública, respecto del proyecto de regulación en consideración.

Mediante Memorando Nro. ARCOTEL-DECS-2025-0172-M de 25 de noviembre de 2025, la Unidad de Comunicación Social realizó la publicación solicitada a través del siguiente link:

<https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/99/regulacion-para-la-aplicacion-de-exoneraciones-y-rebajas-en-telecomunicaciones-a-favor-de-las-personas-adultas-mayores>

Mediante correo electrónico de 9 de diciembre de 2025, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado solicitó al Responsable de la Unidad de Comunicación Social, realice la publicación de las observaciones recibidas mediante correo electrónico y a través del sistema de gestión documental a la propuesta de “*ACTUALIZACIÓN DE LA*

REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES, A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES.””.

La Audiencia Pública se realizó el día 11 de diciembre de 2025 a las 10h00, en las oficinas de la ARCOTEL, conforme a la convocatoria realizada de conformidad con la Resolución Nro. 003-03-ARCOTEL-2015.

3 ANTECEDENTES LEGALES

3.1 La Constitución de la República del Ecuador, establece:

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

“Art. 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.”.

3.2 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 (...).".

3.3 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.".

3.4 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 (...).".

3.5 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.”.

3.6 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 domiciliar 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. (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”.

3.7 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 domiciliar 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.

4 PROCESO DE CONSULTAS PÚBLICAS

4.1 DISPOSICIÓN DE CONSULTAS PÚBLICAS

Mediante memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0653-M de 24 de noviembre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación, requirió la realización de Consultas Públicas, en cumplimiento de la Disposición del 22 de octubre de 2025, emitida por la Dirección Ejecutiva de la ARCOTEL.

La Dirección Ejecutiva mediante sumilla inserta en el memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0653-M, dispuso a la Coordinación Técnica de Regulación, la ejecución de consultas públicas, de conformidad con la normativa vigente.

4.2 PUBLICACIÓN DE CONVOCATORIA A CONSULTAS PÚBLICAS

Publicación realizada el 25 de noviembre de 2025 mediante Aviso al Público, en la página web institucional de ARCOTEL:

<https://apc.arcotel.gob.ec/preguntas/99/regulacion-para-la-aplicacion-de-exoneraciones-y-rebajas-en-telecomunicaciones-a-favor-de-las-personas-adultas-mayores>

4.3 APORTE RECIBIDOS PREVIO A LA AUDIENCIA PÚBLICA.

En la publicación realizada el 25 de noviembre de 2025 en el sitio web institucional de la ARCOTEL, en aplicación del Reglamento de Consultas Públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015), se otorgó el término de ocho días, es decir hasta el día 8 de diciembre de 2025, para que se remitan las observaciones, opiniones y comentarios a la propuesta regulatoria, por medio de correo electrónico o por escrito ingresando a través de la Unidad de Gestión Documental en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones.

De acuerdo con la información recibida a través del sistema de Gestión Documental Quipux y al correo electrónico institucional consulta.publicacrdm@arcotel.gob.ec, se observa que se han recibido cinco (5) documentos con las opiniones, recomendaciones y comentarios, de las siguientes personas jurídicas:

APROSVÁ, con Oficio Nro. APROSVA-CAREG-2025-026-O el 8 de diciembre de 2025:

OFICIO
FORMULARIO

ASETEL - AEPROVI, con Oficio No. AEPROVI – 08122025 el 8 de diciembre de 2025:

OFICIO
FORMULARIO

CNT EP, con Oficio Nro. CNTEP-GNARI-RG-2025-0677-O el 8 de diciembre de 2025:

OFICIO
FORMULARIO

CONECEL, con OFICIO DR-0818-2025 el 8 de diciembre de 2025:
OFICIO
FORMULARIO

OTECEL, con oficio VPR-33564-2025 el 4 de diciembre de 2025.
OFICIO

4.4 FECHA DE REALIZACIÓN DE LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

La audiencia pública se realizó el 11 de diciembre de 2025, desde las 10H16 hasta las 12H00 de las siguientes formas:

- Presencial en el Sala de reuniones del piso 12, edificio Zeus de la ARCOTEL, en la ciudad de Quito.

4.5 ASISTENTES A LAS AUDIENCIAS PÚBLICAS

El día jueves 11 de diciembre de 2025, con el objetivo de recibir opiniones, recomendaciones y comentarios, sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, respecto del proyecto de normativa en desarrollo, conforme lo señala la LOT, se contó con la presencia de los siguientes participantes externos:

Nro.	ENTIDAD	REPRESENTANTES
1	APROSVA	Jhonny Naranjo
2	PUNTONET S.A	Olivier Monjaret
3	CNT EP	Natalia Martinez
4	CNT EP	Daniel Almeida
5	ASETEL	Patricia Falconí
6	MEGADATOS	Romel Espinoza
7	OTECEL	Paola Cosios
8	CONECEL S.A	Mishell Moreno
9	CONECEL S.A	David Rosales
10	CONECEL S.A	Andrea Montaño

5 ANÁLISIS DE LOS APORTES RECIBIDOS EN EL PERÍODO DE LA CONSULTA PÚBLICA

A continuación, se realiza un análisis de las observaciones de carácter general recibidas a la propuesta de la “*ACTUALIZACIÓN DE LA REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES, A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES*”, las cuales no tienen el carácter de vinculantes para la ARCOTEL de conformidad con el Reglamento de Consultas Públicas (Resolución No. 003-03-ARCOTEL-2015). En este sentido, en función del análisis técnico y su pertinencia o no, se realizan los ajustes en el proyecto de resolución que se adjunta al presente informe.

Las opiniones, recomendaciones y comentarios son los recibidos antes de la audiencia pública presencial, a través del correo consulta.publicacrdm@arcotel.gob.ec o ingresadas a la ARCOTEL, y las expresadas o reiteradas verbalmente en la audiencia pública.

El análisis por articulado, se presenta en el documento denominado “Observaciones_actualización_beneficios_LOPAM”, adjunto al presente informe.

5.1. OBSERVACIONES DE APROSVA

Mediante Oficio Nro. APROSVA-CAREG-2025-026-O ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones mediante correo electrónico de 8 de diciembre de 2025, la Asociación Nacional de Proveedores de Internet - APROSVA presentó las observaciones de carácter general y específico al proyecto normativo:

Condiciones mínimas deben ser técnicamente alcanzables en todo el país

El plan de condiciones básicas mínimas, por su naturaleza, debería representar un piso razonable que pueda ser cumplido tanto por operadores grandes como por pequeños y medianos, en diferentes tecnologías (fibra, radioenlace, satélite) y zonas (urbanas, rurales y dispersas). Si las velocidades y parámetros se fijan en valores muy elevados, se corre el riesgo de que las “condiciones mínimas” se conviertan en un estándar inaplicable para gran parte de la red actual, especialmente en el segmento rural.

La LOPAM se aplica sobre ese plan, no crea un plan aparte

Entendemos que el beneficio a las personas adultas mayores consiste en aplicar un 50 % de descuento sobre el plan que cumpla con las condiciones básicas mínimas definidas por ARCOTEL. Por ello, si estas condiciones se fijan por encima de la realidad del mercado y de las capacidades tecnológicas actuales, se producirán dos efectos no deseados:

Operadores que no podrán registrar ni ofrecer dicho plan en determinadas zonas o tecnologías.

Personas adultas mayores que, en la práctica, no podrán acceder al beneficio porque el plan base no existe o no es viable en su localidad.

Referencia de la realidad comercial actual en SAI fijo

En la experiencia de nuestros asociados, los planes básicos comerciales actuales en SAI fijo se ubican, de manera referencial, en los siguientes rangos:

- *Redes de fibra óptica (FTTH/FTTB): planes básicos en torno a 50 Mbps.*
- *Redes de acceso inalámbrico fijo / radioenlace: planes básicos en torno a 9 Mbps. Estos valores reflejan una combinación entre capacidad de red, realidad de costos y capacidad de pago de los usuarios en muchos cantones y parroquias del país. Sobre esta base, es sobre la que resulta razonable definir un plan de condiciones básicas mínimas, dejando margen a que los operadores que puedan hacerlo ofrezcan velocidades superiores.*

Propuesta concreta de condiciones básicas mínimas para SAI fijo

En atención a lo expuesto, proponemos que el proyecto de resolución establezca, como referencia de condiciones básicas mínimas para el Servicio de Acceso a Internet fijo (SAI):

-Para redes de fibra óptica (FTTH/FTTB): Velocidad mínima de 50 Mbps de descarga.

-Para redes de acceso inalámbrico fijo / radioenlace: Velocidad mínima de 9 Mbps de descarga.

Todo ello con la correspondiente obligación de aplicar el beneficio del 50 % de descuento para las personas adultas mayores sobre el plan que cumpla estas condiciones básicas mínimas, conforme a la LOPAM.

Consideramos que esta propuesta:

-Mantiene un estándar de calidad razonable para los usuarios.

-Es alcanzable para pequeños y medianos operadores, especialmente en zonas rurales.

-Permite que el beneficio a las personas adultas mayores sea real y aplicable, y no solo declarativo.

5. Necesidad de una herramienta digital para focalizar correctamente el beneficio

Adicionalmente, consideramos fundamental que la normativa contemple el desarrollo de una herramienta digital de verificación, que permita:

Identificar de manera única a la persona adulta mayor beneficiaria (por número de cédula y demás datos oficiales).

Validar que el beneficio del 50 % se aplique a un solo contrato/servicio por persona adulta mayor, evitando que el mismo beneficio se utilice para cubrir el servicio de toda la familia o de los descendientes del núcleo familiar.

Registrar y controlar, de forma centralizada, los contratos en los que se está aplicando el beneficio, de modo que, si un adulto mayor decide cambiar de proveedor o de domicilio, se pueda migrar el beneficio sin duplicidades.”

ANALISIS TÉCNICO:

ARCOTEL considera válidos los argumentos de APROSVA en relación a la limitación capacidad técnica de los prestadores de servicio que prestan el servicio en zonas rurales y apartadas.

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio de los 4 prestadores que tienen mayor participación de mercado, y que considerando que la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, respecto de los beneficios en la prestación de los servicios de telecomunicaciones, establece:

“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.” (Lo resaltado me pertenece)

Por lo expuesto, se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando actualmente por el servicio de acceso a internet, sin embargo se concuerda que las capacidades técnicas no son las mismas para los más de 1.300 prestadores de servicio de acceso a internet, entre los cuales se encuentran grandes empresas operando a nivel nacional con una infraestructura robusta así como también empresas pequeñas que brindan servicio a la población rural con infraestructura más limitada.

Por lo tanto, se acoge la propuesta de condiciones básicas mínimas para el Servicio de Acceso a Internet fijo (SAI) de: Velocidad mínima de 50 Mbps, la cual es concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

No se considera la propuesta de medio inalámbrico ya que es mínima la cantidad de adultos mayores dentro del segmento rural, por lo cual el prestador podría proporcionar otro plan individual, ya que la presente regulación busca regular de manera general con el fin de poder ofrecer una misma condición a todos los adultos mayores.

Finalmente en el proyecto normativo se incluyeron varios puntos respecto del Sistema Nacional Interoperable de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones que permitirá controlar el mal uso de los beneficios que proporciona la LOPAM.

5.2. OBSERVACIONES DE ASETEL - AEPROVI

Mediante Oficio No. AEPROVI – 08122025 de 8 de diciembre de 2025, ingresado en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones con trámite Nro. ARCOTEL-DEDA-2025-017932-E de 9 de diciembre de 2025, ASETEL presentó las observaciones de carácter general y específico al proyecto normativo.

OBSERVACIÓN 1:

A. SUSTENTO DEL INFORME TÉCNICO No. IT-CRDM-2025-0084

Desde la industria reconocemos —y hemos promovido de manera permanente— que toda normaLva emiLda debe ser monitoreada y evaluada de forma conLnua mediante un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) ex post, que permita a la Autoridad medir la efecLvidad real de sus disposiciones. Este principio cobra especial relevancia en el marco de las competencias otorgadas a ARCOTEL en el Reglamento General a la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (RGLOPAM).

Como se ha señalado en varias ocasiones, y se desarrollará en los apartados siguientes, toda decisión de emiSr o actualizar normaSva debe estar sustentada en bases técnicas y económicas robustas que demuestren de manera objeLva la necesidad regulatoria. Sin embargo, observamos con preocupación que el análisis que sustenta la presente propuesta de actualización normaLva se apoya únicamente en:

- i) Avances tecnológicos en general

- ii) Crecimiento sostenido del uso de las TIC por toda la población ecuatoriana (premisa indiscutible)
- iii) La presunción de que los beneficios actuales resultan insuficientes para cubrir las necesidades de las personas adultas mayores

Si bien estos elementos son relevantes en términos generales, no sustituyen un análisis específico y focalizado sobre el segmento regulado, que en este caso corresponde a las personas adultas mayores y al impacto que la regulación tendría en dicho grupo.

E. METODOLOGÍA PROPUESTA PARA LA DEFINICIÓN DE LAS EXONERACIONES

El planteamiento se sustenta en un análisis comparativo de planes comerciales y en estándares Internacionales de banda ancha, criterios que no están contemplados en la normativa habilitante. Además, la propuesta incorpora beneficios orientados al consumo de contenidos audiovisuales de alta demanda, lo que excede el objetivo legal del beneficio social, que es garantizar acceso básico y funcional.

Al respecto, consideramos que la metodología utilizada por la ARCOTEL para determinar los parámetros de capacidad que permitan actualizar los planes básicos carece de fundamento técnico, metodológico, y de mercado, por los siguientes aspectos:

- Ausencia de correlación con patrones de consumo: El incremento propuesto no responde a la evidencia empírica del uso y necesidad actual, que es significativamente inferior a la capacidad vigente.
- Desviación del objeto legal: La LOPAM no persigue la equiparación con planes Premium ni la inclusión de beneficios recreativos, sino la provisión de servicios necesarios para una vida digna.

Finalmente, se pone en consideración de la ARCOTEL utilizar la metodología empleada por MINTEL en el “Informe del Análisis Técnico para Proponer una Actualización del Concepto de Banda Ancha en Ecuador”, de diciembre 2024, en donde se utiliza la información de 28 prestadores de servicios de telecomunicaciones, y que abarca aproximadamente el 80% de la participación de mercado. En el Anexo A, se remite la información detallada para análisis de la ARCOTEL.

ANALISIS TÉCNICO:

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio de los 4 prestadores que tienen mayor participación de mercado, ya que la LOPAM es clara en ofrecer el beneficio del 50% de descuento de un plan básico en los servicios móvil avanzado y acceso a internet; se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando

monetariamente por dichos servicios, ya que si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

Se establecieron nuevos parámetros de capacidad para los planes del adulto mayor para el servicio de acceso a internet y servicio móvil avanzado.

OBSERVACIÓN 2:

B. ANÁLISIS DE IMPACTO REGULATORIO

El Gobierno Nacional ha expresado con claridad su compromiso de fortalecer la calidad regulatoria para promover inversiones, dinamizar la economía y consolidar un entorno normativo propicio para el desarrollo del sector de telecomunicaciones. En coherencia con ello, el Oficio Nro. MPCEIP-SC-2025-0259-O, emitido el 10 de marzo de 2025 por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP), establece que ARCOTEL es una entidad obligada al cumplimiento de los lineamientos de calidad regulatoria, lo que incluye la elaboración obligatoria de un AIR como parte del proceso de emisión normativa.

Por tanto, la propuesta en análisis debió venir acompañada de su correspondiente AIR ex ante, requisito indispensable para asegurar que la regulación se ajuste al Decreto Ejecutivo No. 307 y al Acuerdo Ministerial Nro. MPCEIP-MPCEIP-2024-0079-A, instrumentos que rigen la mejora regulatoria en el país.

ANALISIS TÉCNICO:

ARCOTEL informa que mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0149-OF de 10 de diciembre de 2025 formalizó la solicitud al Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones para que éste se pronuncie sobre la definición de la no necesidad de elaboración del análisis de impacto regulatorio - AIR del proyecto normativo.

OBSERVACIÓN 3:

C. MARCO NORMATIVO

El artículo 13 de la LOPAM determina el beneficio de la exoneración del 50% del valor del consumo en un plan básico de telefonía celular e internet, siempre que el titular del servicio sea la persona adulta mayor. Este beneficio es obligatorio para los prestadores del Servicio Móvil Avanzado (SMA) y del Servicio de Acceso a Internet (SAI), y debe aplicarse conforme a las condiciones establecidas en el RGLOPAM. La norma no autoriza la equiparación del plan básico con ofertas comerciales del mercado ni la incorporación de beneficios adicionales que no respondan a las necesidades reales del grupo prioritario.

El artículo 18 del RGLOPAM, reformado por Decreto Ejecutivo 105-2021, define las características mínimas del plan básico para SMA y SAI, disponiendo además que los parámetros serán revisados cada dos años (SMA) y cada tres años (SAI), exclusivamente en función de:

- La evolución tecnológica que impacte la prestación del servicio; y
- Las necesidades de la población adulta mayor.

Se trata de un mandato expreso y taxativo: no contempla criterios adicionales como comparaciones con ofertas comerciales, análisis de competitividad, benchmarking internacional o evaluaciones del mercado. Incluir dichos elementos excede la habilitación normativa y vulnera el principio constitucional de legalidad y el de competencia normativa.

ANALISIS TÉCNICO:

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio de los 4 prestadores que tienen mayor participación de mercado, ya que la LOPAM es clara en ofrecer el beneficio del 50% de descuento de un plan básico en los servicios móvil avanzado y acceso a internet; se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando monetariamente por dichos servicios, ya que si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

Se establecieron nuevos parámetros de capacidad para los planes del adulto mayor para el servicio de acceso a internet y servicio móvil avanzado, concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

OBSERVACIÓN 4:

“FALTA DE NORMATIVA INTERNACIONAL COMPARADA”

En el Informe Técnico No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025, en la Sección 7.4 Regulación en Otros Países, presenta información de normativa y oferta internacional sobre SMA y SAI, en la Tabla 4, se evidencia que únicamente Argentina presenta beneficios sobre el servicio de acceso a internet.

De hecho, el beneficio regulado en Argentina corresponde a 10Mbps, lo cual es inferior a la actual normativa de Ecuador; por ende, no existe normativa internacional comparada que fundamente la propuesta de la ARCOTEL.

Lo que si se evidencia a nivel regional es que los gobiernos han fundamentado su crecimiento basado en políticas públicas que fomentan el despliegue de infraestructura de telecomunicaciones y en la ejecución de proyectos destinados al cierre de la brecha digital a través de los fondos del servicio universal y no basado en subsidios asumidos por parte de los prestadores de servicios de telecomunicaciones. Como consecuencia de estrategias se observan resultados favorables ubicándose a países de la región, en posiciones relevantes, como: a) Chile (puesto 2 – 360,89 Mbps); b) Perú (puesto 18 – 235,09 Mbps); c) Brasil (puesto 27 – 215,58Mbps); d) Colombia (puesto 32 – 199,70Mbps); e) Uruguay (puesto 36 – 187,28Mbps).

ANALISIS TÉCNICO:

En el Informe Técnico No. IT-CRDM-2025-0084 se presentó un análisis de la regulación en otros países que 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.

En el mismo si bien es cierto que países como Argentina proporciona un beneficio de tan sólo 10Mbps de velocidad para el servicio de acceso a internet se debe validar el precio que paga el adulto mayor que es de \$0.54 centavos (cambio realizado de la moneda local a dólares). ES por esto que se insiste que para el plan de adulto mayor si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

OBSERVACIÓN 4:

COMPORTAMIENTO DE MERCADO

“se evidencia que la ARCOTEL desconoció el uso de otros medios de transmisión para la provisión del servicio de acceso a internet como son cobre, coaxial, inalámbricos y dial-up. En particular, los proveedores de servicios satelitales de órbita baja y media están convirtiéndose en actores principales en la dotación del servicio de internet satelital debido a su masificación a nivel mundial, con inversiones millonarias que son difíciles de replicar por las empresas nacionales. Y que al utilizar las órbitas medias y bajas los van a llevar a que en el mediano plazo alcancen velocidades similares a la fibra óptica y con baja latencia.”

ANALISIS TÉCNICO:

Se establecen nuevas condiciones básicas mínimas para el Servicio de Acceso a Internet fijo (SAI) de: Velocidad mínima de 50 Mbps, la cual es concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

OBSERVACIÓN 4:

"SISTEMA PARA LA INTEROPERABILIDAD

La gestión coordinada entre las Asociaciones de Telecomunicaciones y la ARCOTEL ha impulsado desde hace más de dos años, la ejecución de un proyecto de cooperación interinstitucional destinado a implementar un sistema que permita la interoperabilidad entre prestadores de telecomunicaciones para reportar los beneficiarios otorgados por la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (LOPAM), Ley Orgánica de Personas con Discapacidad (LOPD) y Bono de Desarrollo Humano (BDH). Este sistema es imprescindible para verificar y controlar la correcta asignación de los beneficios otorgados por las diferentes leyes."

ANALISIS TÉCNICO:

ARCOTEL concuerda con la implementación de un sistema informático que permita consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM) y en establecer un tiempo de 180 días hábiles para su habilitación, por lo cual se incluyó la siguiente disposición en el proyecto normativo:

"Disposiciones Transitorias

Primera.- El Sistema Nacional Interoperable de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones que permitirá consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (LOPAM), salvaguardando siempre la confidencialidad de la información, conforme el ordenamiento jurídico vigente, será habilitado por la ARCOTEL en 180 días hábiles contados a partir de la emisión de la presente resolución. Periodo en el cual se realizará la depuración de la información de abonados que hayan realizado el mal uso del beneficio otorgado por la Ley Orgánica del Adulto Mayor.

El Sistema Nacional de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones será actualizado una (1) vez al año con el fin de depurar los abonados registrados que hayan fallecido, y así poder suspender los beneficios otorgados en su momento."

5.3. OBSERVACIONES DE CNT EP

OBSERVACIÓN 1:

1. Necesidad de incorporar un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) Si bien el Reglamento General a la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores y la Resolución ARCOTEL-2021 establecen que la Agencia deberá revisar

periódicamente —cada dos (2) y tres (3) años— los parámetros aplicables al Servicio Móvil Avanzado (SMA) y al Servicio de Acceso a Internet (SAI), estos mecanismos de revisión no sustituyen la obligación de realizar un Análisis de Impacto Regulatorio (AIR) previo a la emisión de nuevas obligaciones técnicas y tarifarias.

Cualquier imposición de parámetros técnicos o descuentos obligatorios, debería ir precedida de una evaluación que asegure que la medida normativa es proporcional y necesaria para cumplir la finalidad constitucional de protección al adulto mayor. Es decir, el AIR puede constituir una herramienta que maximice el beneficio al adulto mayor, como resultado de una aplicación regulatoria adecuada.

ANALISIS TÉCNICO:

ARCOTEL informa que mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0149-OF de 10 de diciembre de 2025 formalizó la solicitud al Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones para que éste se pronuncie sobre la definición de la no necesidad de elaboración del análisis de impacto regulatorio - AIR del proyecto normativo.

OBSERVACIÓN 2:

Desproporcionalidad de las características del proyecto y error metodológico al equiparar “planes básicos” con “planes comerciales”. Las características técnicas y comerciales establecidas en el proyecto de resolución resultan desproporcionadas respecto de la naturaleza jurídica del plan básico previsto en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en su Reglamento General y en el Decreto Ejecutivo 105.

El proyecto incorpora parámetros que responden a la lógica de planes comerciales ofertados voluntariamente por los prestadores, mas no a la configuración de un plan básico, que por definición es un estándar mínimo regulado para garantizar accesibilidad y asequibilidad, manteniendo una estructura técnica y económica que no comprometa la sostenibilidad del servicio.

ANALISIS TÉCNICO:

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio de los 4 prestadores que tienen mayor participación de mercado, ya que la LOPAM es clara en ofrecer el beneficio del 50% de descuento de un plan básico en los servicios móvil avanzado y acceso a internet; se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando monetariamente por dichos servicios, ya que si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

Se establecieron nuevos parámetros de capacidad para los planes del adulto mayor para el servicio de acceso a internet y servicio móvil avanzado, concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

5.4. OBSERVACIONES DE CONCEL S.A

OBSERVACIÓN 1:

“Plan básico

El Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en su artículo 1 y 2 dispone textualmente la habilitación de un plan básico para cubrir las necesidades de comunicación y navegación de un segmento específico, en este caso, de las personas Adultas Mayores.

Por lo tanto, este plan básico ya sea de SMA o SAI no es comparable bajo ningún concepto con la oferta comercial recurrente de los prestadores de servicios de telecomunicaciones, pues la misma está destinada a cubrir distintas necesidades de otros nichos de mercado, diferentes al de las personas Adultas Mayores.

(...) el plan básico de SMA y SAI debería crearse considerando definiciones internacionales que claramente lo establecen como elemental y de menor costo, pudiendo sumarse al análisis los datos que los prestadores disponemos y que permiten evidenciar el consumo real de los servicios de las personas Adultas Mayores con lo cual se confirma que su creación va en función de cubrir sus necesidades, cerrando la puerta a malas prácticas de contratación.”

Estudios internacionales sobre consumos en SMA y SAI:

1.2.1. Servicio Móvil Avanzado

Para sumar a lo señalado en el punto anterior, como insumo para su Autoridad, remitimos un estudio sobre el uso de teléfonos inteligentes por parte de adultos mayores realizado en Noruega¹, en donde se listan las actividades que este segmento de la población realiza a través de un smartphone.

1.2.2. Servicio de Acceso a Internet Fijo:

Según Ookla en su estudio denominado - ¿Cuánto internet realmente necesitas? - determinó que velocidades de descarga de 100Mbps y velocidades de subida de 10Mbps son consideradas ampliamente suficientes para manejar casi cualquier actividad en línea. Con 100Mbps se puede transmitir videos en alta definición (HD) 4K en varios dispositivos, descargar archivos grandes o jugar en HD en varias laptops o teléfonos inteligentes en la misma casa.

ANALISIS TÉCNICO:

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio que presentan los prestadores de servicio en su página web, ya que la LOPAM es clara en ofrecer el beneficio del 50% de descuento de un plan básico en los servicios móvil avanzado y acceso a internet; se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando monetariamente por dichos servicios, ya que si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

Se establecieron nuevos parámetros de capacidad para los planes del adulto mayor para el servicio de acceso a internet y servicio móvil avanzado, concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

OBSERVACIÓN 2:

“Comparativos de la Región:

Ahora bien, se ha realizado un análisis de la normativa vigente de los países de la región, a fin de que su autoridad tenga conocimiento del alcance de las obligaciones impuestas a los prestadores de servicios de telecomunicaciones y, muy importante, de las responsabilidades o competencias que asumen los gobiernos y sus dependencias.”

ANALISIS TÉCNICO:

En el Informe Técnico No. IT-CRDM-2025-0084 se presentó un análisis de la regulación en otros países que 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.

En el mismo si bien es cierto que países como Argentina proporciona un beneficio de tan sólo 10Mbps de velocidad para el servicio de acceso a internet se debe validar el precio que paga el adulto mayor que es de \$0.54 centavos (cambio realizado de la moneda local a dólares). Es por esto que se insiste que para el plan de adulto mayor si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

OBSERVACIÓN 3:

Obligación del regulador – sistema de interoperabilidad

Conforme se desprende del artículo 592 del REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY ORGÁNICA DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES vigente desde el 8 de julio de 2020, existe una obligación por parte del ente rector del Sistema Nacional Especializado de Protección Integral de los Derechos de las Personas Adultas Mayores, en coordinación con el ente rector de las relaciones exteriores y movilidad humana, de crear un sistema en línea en donde repose un registro/información de personas adultas.

Así mismo, conforme a la Disposición Transitoria Segunda, MINTEL, ARCOTEL, REGISTRO CIVIL y el SISTEMA NACIONAL INTEGRADO DE INFORMACIÓN SOBRE LA SITUACIÓN DE LOS DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES, tienen la obligación de, en el plazo de 12 meses, disponibilizar una base para consulta en línea por parte de los operadores de Telecomunicaciones con el fin de que no exista duplicidad en la contratación de servicios con este tipo de beneficio, plazo que finalizó el 8 de julio de 2021.

Con lo cual, es imperativo que, previo a la creación de los nuevos planes básicos, ARCOTEL o la entidad del Estado que corresponda, habilite el sistema de interoperabilidad.

ANALISIS TÉCNICO:

ARCOTEL concuerda con la implementación de un sistema informático que permita consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM) y en establecer un tiempo de 180 días hábiles para su habilitación, por lo cual se incluyó la siguiente disposición en el proyecto normativo:

“Disposiciones Transitorias

Primera.- El Sistema Nacional Interoperable de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones que permitirá consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de Personas Adultas Mayores (LOPAM), salvaguardando siempre la confidencialidad de la información, conforme el ordenamiento jurídico vigente, será habilitado por la ARCOTEL en 180 días hábiles contados a partir de la emisión de la presente resolución. Periodo en el cual se realizará la depuración de la información de abonados que hayan realizado el mal uso del beneficio otorgado por la Ley Orgánica del Adulto Mayor.

El Sistema Nacional de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones será actualizado una (1) vez al año con el fin de depurar los abonados registrados que hayan fallecido, y así poder suspender los beneficios otorgados en su momento.”

5.5. OBSERVACIONES DE OTECEL S.A

OBSERVACIÓN 1:

El análisis técnico debe realizarse bajo el principio de proporcionalidad y racionalidad regulatoria, considerando que la finalidad del beneficio previsto en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM) es garantizar el acceso básico a los servicios de telecomunicaciones, no equiparar las condiciones del plan con las ofertas comerciales más avanzadas del mercado. Este principio se desprende del artículo 13 de la LOPAM y del artículo 18 de su Reglamento General, que delimitan el alcance del beneficio y establecen parámetros mínimos que aseguren la conectividad esencial.

ANALISIS TÉCNICO:

El análisis técnico realizado por ARCOTEL y expuesto mediante el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 evidenciaba la desproporción de beneficios/precio entre los planes para el adulto mayor y los planes de menor precio que presentan los prestadores de servicio en su página web, ya que la LOPAM es clara en ofrecer el beneficio del 50% de descuento de un plan básico en los servicios móvil avanzado y acceso a internet; se buscaba ofrecer mejores beneficios en relación a lo que adulto mayor se encuentra cancelando monetariamente por dichos servicios, ya que si bien las capacidades técnicas de los planes se limitan, el precio de dichos planes debería también estar acorde a la capacidad proporcionada.

Se establecieron nuevos parámetros de capacidad para los planes del adulto mayor para el servicio de acceso a internet y servicio móvil avanzado, concordante con el Informe del análisis técnico elaborado por el Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información para proponer la actualización de la definición de banda ancha en Ecuador remitido mediante Oficio Nro. MINTEL-STAP-2025-0121-O de 02 de abril de 2025.

6 CONCLUSIONES

La propuesta de la “**ACTUALIZACIÓN DE LA REGULACIÓN QUE VIABILIZA Y FACILITA LA APLICACIÓN DE LAS EXONERACIONES Y REBAJAS EN EL ÁMBITO DE LAS TELECOMUNICACIONES, A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES**”, ha sido sometida al procedimiento de consulta pública, cumpliendo con lo dispuesto en el Reglamento de Consultas Públicas aprobado con Resolución 03-03-ARCOTEL-2015 de 28 de mayo de 2015, y se realizó la audiencia pública presencial.

Dentro del procedimiento de consultas públicas se recibieron sin el carácter de vinculantes para la ARCOTEL, observaciones, comentarios y sugerencias al proyecto, por correo electrónico, Sistema de Gestión Documental “Quipux” y

durante la audiencia pública presencial, las cuales han sido analizadas en el presente informe, habiéndose acogido las recomendaciones pertinentes y en función de ello, se presenta una propuesta final de resolución.

7 Anexos

- Proyecto de Resolución para “*LA ACTUALIZACIÓN DE EXONERACIONES Y REBAJAS EN TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES*”.
- Acta de ejecución de audiencia pública presencial.
- Observaciones_actualización_beneficios_LOPAM.xls

8 FIRMAS DE RESPONSABILIDAD

Atentamente,

Ing. Sandra Elizabeth Jaramillo Rodríguez
COORDINADORA TÉCNICA DE REGULACIÓN

ELABORADO POR:	REVISADO Y APROBADO POR:
Lourdes Ruiz SERVIDORA PÚBLICA CRDM	Marco Díaz Encalada DIRECTOR TÉCNICO DE ESTUDIOS, ANÁLISIS ESTADÍSTICO Y DE MERCADO