

RESOLUCIÓN ARCOTEL-2026-0027

EL DIRECTOR EJECUTIVO DE
LA AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES
ARCOTEL

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución de la República del Ecuador, en el artículo 11, señala que el ejercicio de los derechos se rige 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. (...)”.

Que, el artículo 35 de la Constitución de la República establece que, “(...) las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres naturales o antropogénicos. El Estado prestará especial protección a las personas en condición de doble vulnerabilidad.”.

Que, la Constitución de la República, determina en el artículo 37 que 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.”.

Que, el artículo 226 de la Constitución de la República establece que “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.”.

Que, la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, publicada en el Registro Oficial Suplemento 484 de 09 de mayo de 2019, en los artículos 5, 12 y 13 dispone que:

“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.”.

“Art. 13.- De los beneficios no tributarios. Las personas adultas mayores, gozarán de los siguientes beneficios. (...)

Exoneración (...) 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.

En caso de negativa, la empresa deberá informar al peticionario, por escrito en forma motivada, los fundamentos de su resolución.

Además, se exonera el 50% del valor de consumo que causare el uso de los servicios de los medidores de energía eléctrica, de agua potable y de la tarifa de teléfono a las instituciones sin fines de lucro que den atención a las personas de la tercera edad como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas.

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.”.

Que, mediante Decreto Ejecutivo 1087 de 26 de junio de 2020, publicado en el Registro Oficial Suplemento 241 de 08 de julio de 2020, se expidió el Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, cuya Disposición Transitoria Sexta señala: *“Las entidades de regulación y control, en el plazo de noventa (90) días contados a partir de la publicación del presente Reglamento en el Registro Oficial, emitirán y actualizarán la reglamentación que viabilice y facilite aplicación de las exoneraciones y rebajas previstas a favor de las personas adultas mayores.”.*

Que, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones - LOT, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 439 de 18 de febrero de 2015 y su reforma publicada en Registro Oficial No. 59 Quinto Suplemento de 13 de junio de 2025, establece:

“Artículo 3.- Objetivos. Son objetivos de la presente Ley: (...) 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 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 cumpla 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 (...)”.*

“Artículo 147. - Director Ejecutivo.- *La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones será dirigida y administrada por la o el Director Ejecutivo, de libre nombramiento y remoción del Directorio.*

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 (...)”.

“Art. 148.- Atribuciones del Director Ejecutivo. *Corresponde a la Directora o Director Ejecutivo de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones:*

4. Aprobar la normativa para la prestación de cada uno de los servicios de telecomunicaciones, en los que se incluirán los aspectos técnicos, económicos,

de acceso y legales, así como los requisitos, contenido, términos, condiciones y plazos de los títulos habilitantes y cualquier otro aspecto necesario para el cumplimiento de los objetivos de esta Ley.

(...)

16. Ejercer las demás competencias establecidas en esta Ley o en el ordenamiento jurídico no atribuidas al Directorio.”.

Que, el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, expedido mediante Decreto Ejecutivo 864 de 28 de diciembre de 2016 y publicado en el Registro Oficial Suplemento 676 de 2 de enero de 2016, 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.”.*

Que, el Reglamento para la Prestación de Servicios de Telecomunicaciones y Servicios de Radiodifusión por Suscripción, en el artículo 19 señala: *“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 no aplica para los servicios de radiodifusión por suscripción.”.*

Que, la Norma Técnica que regula las condiciones generales de los contratos de adhesión, del contrato negociado con clientes, y del empadronamiento de abonados y clientes, respecto condiciones generales para contratos de adhesión, establece:

Art. 3. - Definiciones. - *Los términos técnicos empleados en esta Norma y no definidos, tendrán el significado establecido en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en el Reglamento General a la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, en las resoluciones o recomendaciones de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador; y, en las regulaciones respectivas emitidas por la ARCOTEL.*

*(...) **Modalidad pospago:** Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o servicios de radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o diente, a partir de la suscripción de un contrato, realiza el pago de los servicios contratados, sobre la base a una periodicidad previamente establecida. En esta modalidad, las partes de así convenirlo, pueden pactar el pago anticipado por el servicio contratado.*

***Modalidad prepago:** Modalidad de contratación para la prestación de servicios de telecomunicaciones o radiodifusión por suscripción, por medio de la cual, el abonado o cliente, al pagar por adelantado una cierta cantidad de dinero al prestador, adquiere el derecho a recibir el o los servicios contratados por un consumo equivalente al pago realizado, o de conformidad con las condiciones aplicables a dicha contratación.*

En la modalidad prepago, no obstante, la no suscripción o firma de un contrato de adhesión, la contratación se sujeta al ordenamiento jurídico y legislación aplicable, a la presente Norma Técnica y en lo pertinente al modelo de contrato que el prestador solicite su inscripción en la ARCÓTEL para esta modalidad.

Prestador del servicio del régimen general de telecomunicaciones: Es la persona natural o jurídica que posee el título habilitante para la prestación del servicio de telecomunicaciones o de los servicios de radiodifusión de señal abierta o por suscripción.

***Tarifa Básica Mensual Pospago:** Es un valor fijo mensual que el prestador de servicios puede establecer en el Plan Tarifario, y que le da derecho al abonado/cliente a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos por el ente regulador, independientemente de que el abonado/cliente haga uso de tal consumo.”.*

***Art. 4. - Condiciones generales que deben cumplir los prestadores de servicios.** Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los prestadores de servicio del régimen general de telecomunicaciones y sus abonados o clientes en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción, y demás normativa vinculada, así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio*

o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, las siguientes condiciones generales:

1) Principios. - *Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción brindarán los servicios contratados de forma continua, regular, eficiente, accesible, con calidad y eficacia, garantizando el acceso igualitario y no discriminatorio a quien requiera de los mismos. (...).*

12) Afectación contractual de los derechos del abonado, suscriptor o cliente. - *En caso de que, en el texto de un contrato de adhesión o contrato negociado, se haya limitado, condicionado o establecido alguna renuncia de derechos de los abonados, suscriptores o clientes, respectivamente, éstas se entenderán como no escritas, (...).*

25) Tarifas y Facturación. - *En la facturación de servicios, se observará además de lo dispuesto en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones y su normativa de desarrollo, lo siguiente: (...).*

f) Los prestadores de servicios de telecomunicaciones y/o servicios de radiodifusión por suscripción deberán cobrar las tarifas a sus abonados/clientes de acuerdo con las regulaciones correspondientes y los planes contratados, de ser el caso. El régimen tarifario se sujeta a lo que establezca el ordenamiento jurídico vigente. (...).

“Art. 5. - Condiciones generales que deben cumplir los abonados, suscriptores y clientes. - *Sin perjuicio de las obligaciones que se encuentran detalladas para los abonados o suscriptores y clientes, en la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, su Reglamento General, Reglamento para la Prestación de servicios de telecomunicaciones y servicios de radiodifusión por suscripción y demás normativa vinculada; así como de lo establecido en sus respectivos títulos habilitantes para la prestación del servicio o servicios, estos se obligan a observar, respetar y aplicar, lo siguiente: (...).*

5) Pagar por los servicios contratados y efectivamente recibidos conforme lo determinan los contratos de adhesión o los negociados con los clientes y lo dispuesto en el ordenamiento jurídico vigente.

6) *Cumplir con las obligaciones o resoluciones emitidas por la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones y demás que se derivan del ordenamiento jurídico vigente. (...)*”.

“Art. 8. - Contenido mínimo de los contratos de adhesión. - *El modelo de contrato de adhesión que elaboren los prestadores de servicios del régimen general de telecomunicaciones y que lo remitan para inscripción y registro en la ARCOTEL y posterior uso y aplicación, deberá contener como mínimo los siguientes aspectos:*

(...) El abonado es de la tercera edad o con discapacidad? Si..... No.....

*(En caso afirmativo, aplica tarifa preferencial de acuerdo al plan del prestador).
(...)*

ANEXO 2

MODELO REFERENCIAL DE CONTRATO DE ADHESIÓN

(...)

¿El abonado es de la tercera edad o discapacitado? Sí..... No.....”.

Que, en los títulos habilitantes de las empresas prestadoras del Servicio de Telefonía Fija, de la CNT E.P., otorgado el 1 de junio de 2011, de CONECEL. S.A. aprobado con Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0282 de 22 de abril de 2019, de SETEL S.A. aprobado con Resolución Nro. ARCOTEL-2019-0283 de 22 de abril de 2019, se define:

“Tarifa Básica Mensual: *Es el valor fijo mensual que la Empresa (Pública) puede establecer en el Plan Tarifario, la misma que le da derecho al abonado/cliente-(usuario) a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios anteriormente establecidos independientemente de que el abonado/cliente-(usuario) haga uso de tal consumo.”.*

Que, mediante Resolución ARCOTEL-2021-0073 de 01 de febrero de 2021, publicada en el Tercer Suplemento del Registro Oficial No. 392 de 17 de febrero de 2021, se expidió 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.

Que, mediante Decreto Ejecutivo No. 105 de 09 de julio de 2021, emitido por el Presidente de la República, se reformaron los numerales 1 y 5 del artículo 18 del Reglamento General de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, estableciendo lo siguiente:

“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) 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.

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. 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.

“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.

Segunda.- La Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, dentro de un término máximo de 90 días, realizará las modificaciones pertinentes en normas técnicas y resoluciones de su competencia, para la efectiva vigencia de este Decreto Ejecutivo.”.

Que, mediante Resolución ARCOTEL-2021-1024 de 15 de septiembre de 2021, publicada en el Registro Oficial No. 545 de 24 de septiembre de 2021, se expidió la regulación que reforma a la Resolución Nro. ARCOTEL-2021-0073 de 01 de febrero de 2021.

Que, la Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado, elaboró el Informe Nro. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025, para la actualización de lo dispuesto mediante el Decreto Ejecutivo Nro.105 referente a la aplicación de exoneraciones y rebajas en telecomunicaciones a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, y su revisión periódica.

Que, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0532-M de 07 de octubre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación, envió el Informe No. IT-CRDM-2025-0084 de 07 de octubre de 2025 y el proyecto de resolución; a la Coordinación General Jurídica solicitando: *“(...) remita el Informe Jurídico de autoridad competente para el proyecto normativo antes citado.”.*

Que, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CJUR-2025-0560-M de 21 de noviembre de 2025, la Coordinación General Jurídica, remite el Informe Jurídico Nro. ARCOTEL-CJDA-2025-0047 de 20 de noviembre de 2025, referente a la Autoridad Competente para la expedición de la reforma a la Resolución ARCOTEL-2021-01024 y observaciones al proyecto de resolución, concluyendo que *“(...) En consideración de los antecedentes, competencia y análisis expuestos, la Dirección de Asesoría Jurídica, concluye que la aprobación del proyecto normativo denominado: “REGULACIÓN PARA LA APLICACIÓN DE EXONERACIONES Y REBAJAS EN TELECOMUNICACIONES A FAVOR DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES”, es una atribución que debe ser ejecutada por el Director Ejecutivo de la ARCOTEL, previo el cumplimiento del procedimiento de socialización previsto en el Reglamento de Consultas Públicas. (...)”.*

Que, 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.

Que, 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.

Que, el proceso de Consultas Públicas se efectuó de conformidad con la Disposición anteriormente citada, de acuerdo al siguiente detalle:

- El 25 de noviembre de 2025, se publicó la convocatoria a Consultas Públicas en el sitio web institucional de la ARCOTEL;
- Se recibieron observaciones al proyecto de resolución del 26 de noviembre de 2025 al 08 de diciembre de 2025; y,
- La Audiencia Pública se realizó el día 11 de diciembre de 2025 a las 10h00, en las oficinas de la ARCOTEL.

Que, mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0149-OF de 10 de diciembre de 2025, la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones puso a consideración del Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones la matriz de calificación para la definición de la no necesidad de elaboración del análisis de impacto regulatorio - AIR del referido proyecto normativo, a fin de que, dentro del ámbito de sus competencias, se sirvan emitir su pronunciamiento.

Que, mediante Oficio Nro. MPCEI-SC-2025-1013-O de 24 de diciembre de 2025 el Ministerio de Producción Comercio Exterior e Inversiones manifiesta que de la revisión realizada a los documentos de justificación del resultado obtenido, se identifica que el proyecto de reforma de la regulación denominada *"Regulación*

para la aplicación de exoneraciones y rebajas en telecomunicaciones a favor de las personas adultas mayores”, se encuentra dispuesta de forma expresa en una ley o decreto ejecutivo, “Decreto Ejecutivo Nro. 105 del año 2021”, por lo cual la justificación remitida mediante Oficio Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0149-OF se encuentra debidamente sustentada.

Que, mediante Memorando Nro. ARCOTEL-CREG-2025-0715-M de 19 de diciembre de 2025, la Coordinación Técnica de Regulación aprobó y remitió a la Coordinación General Jurídica, el Informe Nro. IT-CRDM-2025-124 de 18 de diciembre de 2025, respecto del desarrollo de la Consulta Pública, denominado *“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”*, solicitando además, el Informe Jurídico de Legalidad.

Que, mediante Memorando No. ARCOTEL-CJUR-2025-0631-M de 30 de diciembre de 2025, la Coordinación General Jurídica, remitió a la Coordinación Técnica de Regulación el Informe Jurídico No. ARCOTEL-CJDA-2025-0056.

Que, en cumplimiento de lo establecido en el Decreto Ejecutivo No. 105, se emite la presente resolución, que viabiliza y facilita la aplicación de las exoneraciones y rebajas en el ámbito de las telecomunicaciones, a favor de las personas adultas mayores.

En ejercicio de sus atribuciones legales y reglamentarias,

RESUELVE:

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.

Artículo 1. – Objeto. - La presente regulación, tiene por objeto viabilizar y facilitar la aplicación de las exoneraciones y rebajas a favor de las personas adultas mayores, previstas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General.

Artículo 2. – Ámbito de la Aplicación. - Esta regulación es de cumplimiento obligatorio por parte de los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado o

Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) y Servicio de Acceso a Internet, de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General.

Artículo 3. - Definiciones. - Para efectos de la aplicación de las exoneraciones establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, se considerarán las siguientes definiciones:

Tarifa básica mensual para el Servicio de Telefonía Fija (STF). - Corresponde al valor fijo mensual que la operadora establezca en el Plan Tarifario, la misma que le da derecho al abonado, cliente o usuario a un determinado consumo de un servicio o de un conjunto de servicios, cumpliendo con los techos tarifarios establecidos, independientemente de que el abonado, cliente o usuario haga uso o no de tal consumo.

Plan básico individual o personal celular para el Servicio de Acceso a Internet Móvil.- Corresponde y aplica al Servicio Móvil Avanzado (SMA) o/y Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV), que cumpla las siguientes condiciones mínimas: a) 200 minutos de voz a todas las operadoras fijas y móviles del país (off-net); 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) 10 GB de navegación libre, y d) Mensajería libre en WhatsApp.

Plan básico residencial para el Servicio de Acceso a Internet Fijo.- Corresponde y aplica al Servicio de Acceso a Internet (SAI) que cumpla con cualquiera de las siguientes condiciones básicas mínimas:

- Velocidad mínima de descarga de 50 Mbps con compartición 1:1 o
- Velocidad mínima de descarga de 100 Mbps con compartición 2:1

Instituciones sin fines de lucro. - Se considerarán las constituidas legalmente para brindar atención a las personas adultas mayores, como: asilos, albergues, comedores e instituciones gerontológicas, que no lucren del cuidado del adulto mayor, siempre que el servicio esté contratado a nombre de dichas instituciones.

Artículo 4.- Mecanismos de Verificación.- Para hacer efectivas las exoneraciones establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores y su Reglamento General, las personas adultas mayores deberán presentar la cédula de ciudadanía o

identidad o pasaporte vigente; con los que se pueda validar que tengan una edad igual o superior a 65 años, y que por lo tanto tengan derecho a acceder a las exoneraciones establecidas en el ordenamiento jurídico vigente.

Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija (STF) y Servicio de Acceso a Internet (SAI) podrán utilizar el siguiente mecanismo para la verificación al procesar las solicitudes presentadas por las personas adultas mayores:

1. **Sistema Nacional Interoperable de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones** que permita consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM).
2. **Presentación de la planilla de servicio básico.** - En donde constará el domicilio habitual del adulto mayor.

Los prestadores de los Servicios Móvil Avanzado (SMA) y Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV), podrán utilizar el siguiente mecanismo de verificación, al procesar las solicitudes presentadas por las personas adultas mayores.

1. **Sistema Nacional Interoperable de Información de Beneficiarios de Servicios de Telecomunicaciones** que permita consultar, registrar y verificar a los beneficiarios de la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores (LOPAM).

Artículo 5. – Exoneraciones para el Servicio de Telefonía Fija: El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, de la siguiente manera:

5.1. En la tarifa básica mensual de telefonía fija residencial registrada a nombre del adulto mayor, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio habitual y con un solo prestador.

5.2 En la tarifa básica mensual de telefonía fija registrada a nombre de instituciones sin fines de lucro, únicamente en el inmueble donde haya fijado su domicilio, y con un solo prestador.

Artículo 6. – Exoneraciones para el Plan básico individual o personal celular para el Servicio de Acceso a Internet Móvil.

El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores del Servicio Móvil Avanzado o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV), de la siguiente manera:

6.1. Para la modalidad POSPAGO, el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) aplicará para una sola línea y con un solo prestador, al valor del plan básico individual o personal definido en el artículo 3 de esta resolución.

6.2. Para la modalidad PREPAGO, el beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) aplicará por un solo prestador y por una sola línea registrada a nombre del adulto mayor, sobre el valor en la tarifa de voz, datos o mensajes cortos.

Sin perjuicio de la aplicación del plan básico individual o personal celular, 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.

Artículo 7. – Exoneración para el Plan básico residencial para el Servicio de Acceso a Internet Fijo: El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) establecido en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, en materia de telecomunicaciones se aplicará por parte de los prestadores del Servicio de Acceso a Internet, de la siguiente manera:

7.1. El beneficio de rebaja del cincuenta por ciento (50%) del plan básico residencial definido en el artículo 3 de esta resolución, y será aplicado únicamente para el inmueble donde el adulto mayor beneficiario fije su domicilio al momento de contratación del servicio, respecto de un solo proveedor de servicio y exclusivamente a una cuenta cuyo titular sea el adulto mayor.

7.2. Para planes comerciales cuyas características sean mayores a las establecidas en el artículo 3, la exoneración del cincuenta por ciento (50%) aplicará únicamente al valor del Plan básico residencial definido en el artículo 3 de esta resolución, que se establecerá como parte de pago del plan de mayores características.

Sin perjuicio de la aplicación del plan básico residencial, 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.

Artículo 8. - El beneficio otorgado a las personas adultas mayores, será suspendido por los prestadores del Servicio de Telefonía Fija (STF), Servicio Móvil Avanzado (SMA) o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y/o Servicio de Acceso a Internet (SAI), en caso de que se detecte o verifique de manera comprobada que el adulto mayor tenga más de un beneficio en el mismo servicio, ya sea el Servicio Móvil Avanzado - Móvil Avanzado a través de OMV; Servicio de Telefonía Fija, o Servicio de Acceso a Internet.

Asimismo, para el caso del Servicio de Acceso a Internet y Servicio de Telefonía Fija, se suspenderá el beneficio cuando se detecte o verifique de manera comprobada que el uso de servicio no es residencial.

Para las instituciones sin fines de lucro, en lo referente al servicio de telefonía fija y servicio de acceso a internet, la suspensión se podrá dar cuando se detecte o verifique de manera comprobada que el uso del servicio no es para los fines del cuidado del adulto mayor, o la exoneración haya sido otorgada a más de una línea o cuenta.

En caso de cambio de domicilio del adulto mayor o de las instituciones sin fines de lucro, esta deberá ser notificada al prestador del servicio del que es beneficiario a fin de mantener su información actualizada y sus beneficios activos.

En caso de fallecimiento del adulto mayor o extinción de la personería jurídica de las Instituciones sin fines de lucro, los beneficios de las exoneraciones establecidas en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, se suspenderán.

En caso de que el prestador del servicio de telecomunicaciones identifique de forma comprobable que la persona adulta mayor incurrió en uso fraudulento del beneficio otorgado por la LOPAM, iniciará las acciones de reliquidación correspondientes, a fin de recuperar los beneficios otorgados en incumplimiento directo de la Ley.

Artículo 9.- Disponer a la Unidad de Gestión Documental y Archivo, se encargue de la publicación de la presente Resolución en el Registro Oficial y notifique a todas las Coordinaciones Técnicas, Coordinaciones Generales y Directores Técnicos Zonales de la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, para los fines pertinentes.

DISPOSICIONES GENERALES

Primera. - Los prestadores del Servicio de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) y del Servicio de Acceso a Internet, deberán proveer la información al abonado, cliente o usuario, por cualquier canal de consulta o atención (personalizado, telefónico, página web, correo electrónico, estados de cuenta, redes sociales, aplicaciones móviles u otros) y en sus centros de atención presencial, respecto de los beneficios establecidos en la Ley Orgánica de las Personas Adultas Mayores, su Reglamento General, así como de lo establecido en la presente resolución, de manera permanente.

Segunda.- El beneficio de las exoneraciones de las personas adultas mayores aplicará conforme el siguiente detalle:

1. El Servicio Móvil Avanzado (SMA) o Servicio Móvil Avanzado a través de operador móvil virtual (OMV) tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del valor del Plan básico individual o personal celular definido en el artículo 3 de esta resolución. Los parámetros de capacidad antes señalados serán revisados cada dos (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.
2. El Servicio de Acceso a Internet (SAI) tendrá una rebaja del cincuenta por ciento (50%) del total del consumo mensual del plan básico residencial definido en el artículo 3 de esta resolución. Los parámetros de velocidades antes señaladas serán revisados cada dos (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.
3. En el Servicio de Telefonía Fija para las personas adultas mayores y las instituciones sin fines de lucro, se aplicarán las exoneraciones a cualquier plan de la oferta comercial que mantengan vigente los prestadores de este 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.

Los nuevos beneficios, rebajas y exoneraciones previstos en la presente Resolución para los planes básicos del Servicio Móvil Avanzado, Servicio Móvil Avanzado a través de OMV, Servicio de Telefonía Fija y Servicio de Acceso a Internet, aplicarán para las personas adultas mayores que realicen una solicitud expresa ante el prestador del servicio correspondiente. En ausencia de esta manifestación de voluntad, no procederá la aplicación automática del beneficio.

Tercera. - Sin perjuicio de lo establecido en la Disposición Transitoria Segunda del Reglamento General a la Ley Orgánica para las Personas Adultas Mayores, los prestadores de los Servicios de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) y Servicio de Acceso a Internet, podrán registrar, consultar y verificar la información de las personas adultas mayores, a las que se les otorga las exoneraciones; a través del Sistema Nacional Interoperable de Información de beneficiarios de servicios de telecomunicaciones habilitado por la ARCOTEL, salvaguardando siempre la confidencialidad de la información, conforme el ordenamiento jurídico vigente.

El Sistema Nacional Interoperable de Información será actualizado una (1) vez al año en relación a la depuración de los abonados registrados que hayan fallecido, y así poder suspender los beneficios otorgados en su momento.

DISPOSICIONES TRANSITORIAS

Primera.- La ARCOTEL en 180 días hábiles contados a partir de la emisión de la presente resolución, habilitará 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. 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.

Segunda.- Los prestadores de servicio de los Servicios de Telefonía Fija, Servicio Móvil Avanzado y Servicio Móvil Avanzado a través de Operador Móvil Virtual (OMV) y Servicio de Acceso a Internet dispondrán de (2) meses plazo a partir de la publicación

en el Registro Oficial de la presente resolución, para adecuar sus sistemas para la creación de los nuevos planes establecidos en el artículo 3 de ésta Resolución.

DISPOSICIÓN DEROGATORIA

Derogar las Resoluciones ARCOTEL-2021-0073 de 01 de febrero de 2021 y ARCOTEL-2021-1024 de 15 de septiembre de 2021 y todas las resoluciones, disposiciones, directrices o cualquier otro documento que se opongan a la presente Resolución.

La presente Resolución entrará en vigencia a partir de su publicación en el Registro Oficial.

Dado en el Distrito Metropolitano de Quito, 9 de febrero de 2026.

Mgs. Jorge Roberto Hoyos Zavala

DIRECTOR EJECUTIVO

AGENCIA DE REGULACIÓN Y CONTROL DE LAS TELECOMUNICACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
Ing. Lourdes Ruiz Servidora pública Dirección Técnica de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado	Mgs. Juan Pablo Puchaicela Huaca Director Técnico de Estudios, Análisis Estadístico y de Mercado Encargado	Mgs. Jaime Alfredo Benitez Enriquez Coordinador Técnico de Regulación