

RECURSO DE REVISIÓN

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL No. 002 - DDP- 2012

TRAMITE DEFENSORIAL No. DPE-DINAPROT-53766-DESC-HJCA-2012

DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- Quito, Febrero 2 del 2012.- a las 10h00.-

Con fundamento en lo preceptuado en el Art. 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia de la Defensoría del Pueblo, y la Resolución No. 013-DDP-2011, Avoca conocimiento del Recurso de Revisión interpuesto por el Señor Ingeniero Jorge Mogrovejo León, Administrador Encargado de la Agencia Provincial de Loja de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones -CNT, presentado el 6 de julio del 2011, sobre la Resolución Defensorial, emitida en junio 27 del 2011, dentro de la Queja N°- 300-10, suscrita por el señor Doctor Rómulo Salazar Ochoa, Delegado del Defensor del Pueblo en la Provincia de Loja.

I. ANTECEDENTES

1.- La señora Isabel Esperanza Tandazo Tacuri, solicita la intervención del Delegado del Defensor del Pueblo de la Provincia de Loja, para hacer prevalecer su derecho al consumidor y consumidora, en contra del Jefe o Director de la Corporación de Telecomunicaciones en Loja, manifestando que con la línea telefónica 540418, mensualmente pagaba entre ocho y diez dólares mensuales y desde mayo del 2010 se ha venido incrementando, hasta el punto de que en octubre del 2010, se le informa que debe pagar la cantidad de USD 211,00 dólares, misma que es exorbitante en virtud de que la línea no es muy utilizada.

2.- La Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Loja avoca conocimiento y acepta a trámite la queja, actuando tal como estipula la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia del Defensor del Pueblo, así como también convocando a las partes a audiencias públicas.

3.- A fs. 5 a 46 consta la documentación que hace referencia con el trámite en mención, así como escritos y alegatos de las partes.

4.- A fs. 47 y vuelta, reposa la Resolución Defensorial emitida en junio 27 del 2011, por el señor Delegado del Defensor del Pueblo en la Provincia de Loja, que en la parte sustantiva expresa: “**resuelve** aceptar la queja presentada por la señora Isabel Esperanza Tandazo Tacuri y conforme a la atribución otorgada a la Defensoría del Pueblo por el Art. 215 numeral 3 de la Constitución de la República se dispone que la Corporación Nacional de



Telecomunicaciones CNT EP, cuya representación legal en la Administración Provincial de Loja ejerce el Ing. Jorge Mogrovejo León, Administrador (E), se abstenga de realizar el cobro de las mencionadas llamadas rezagadas, cuyo valor dice la reclamante Isabel Esperanza Tandazo Tacuri en su escrito de queja asciende a \$211,00 (doscientos once dólares)..

II. ANALISIS DE DERECHOS HUMANOS

- a) Derecho a obtener un buen servicio y de optima calidad;
- b) Derecho a conocer el valor exacto que debe cancelar por concepto de consumo;
- c) Derecho a ser informado/a oportuna, veraz y adecuada sobre el servicio ofrecido.

III. CONSIDERACIONES

Con estos antecedentes y dado que el Recurso de Revisión se resuelve en mérito de los autos, procedo a formular las siguientes consideraciones:

5.- La Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, en el Art. 14 dispone que: "Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoque un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja (...)"

6.- En concordancia con la Constitución de la República del Ecuador, que en su artículo 215, expresa que: "La Defensoría del Pueblo tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador... Serán sus atribuciones, además de las establecidas en la ley, las siguientes: (...) 3. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos".

7.- En el artículo 11, numeral 9 de la Carta Magna, habla que: "El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, concesionarios y toda persona que actúe en ejercicio de una potestad pública, estarán obligados a reparar las violaciones a los derechos de los particulares por la falta o deficiencia en la prestación de los servicios (...). El Estado ejercerá de forma inmediata el derecho de repetición en contra de las personas responsables del daño producido, sin perjuicio de las responsabilidades civiles, penales y administrativas (...)"

8.- Y por otro lado está el artículo 66, numeral 25, de la misma Constitución dice: "El derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características".

9.- Para establecer los derechos de la consumidora tenemos la Ley Orgánica de Defensa al

Consumidor, que en su artículo. 4, reza: “Son derechos fundamentales del consumidor, a más de los establecidos en la Constitución Política de la República, tratados o convenios internacionales, legislación interna, principios generales del derecho y costumbre mercantil, los siguientes: 3. Derecho a recibir servicios básicos de óptima calidad. 5. Derecho a un trato transparente, equitativo y no discriminatorio o abusivo por parte de los proveedores de bienes o servicios (...). 8. Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencias y mala calidad de bienes y servicios. 10. Derecho a acceder a mecanismos efectivos para la tutela administrativa y judicial de sus derechos e intereses legítimos, que conduzcan a la adecuada prevención, sanción y oportuna reparación de los mismos.”

10.- En la misma Ley *Ibídem*, el artículo 17, nos afirma que: “Es obligación de todo proveedor, entregar al consumidor información veraz, suficiente, clara, completa y oportuna de los bienes o servicios ofrecidos, de tal modo que éste pueda realizar una elección adecuada y razonable”.

11.- Así mismo el artículo 18 de la Ley antes mencionada, dice que: “Todo proveedor está en la obligación de entregar o prestar, oportuna y eficientemente el bien o servicio, de conformidad a las condiciones establecidas de mutuo acuerdo con el consumidor. Ninguna variación en cuanto a precio, tarifa, costo de reposición u otras ajenas a lo expresamente acordado entre las partes, será motivo de diferimiento.”

12.- El artículo 19, de la Ley del Consumidor, expresa que: “Los proveedores deberán dar conocimiento al público de los valores finales de los bienes que expendan o de los servicios que ofrezcan, con excepción de los que por sus características deban regularse convencionalmente. El valor final deberá indicarse de un modo claramente visible que permita al consumidor, de manera efectiva, el ejercicio de su derecho a elección, antes de formalizar o perfeccionar el acto de consumo (...)”

13.- También el artículo 32, nos dice que: “Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos, permanentes y a precios justos.”

14.- Pero sobre todo el artículo 39, de la Ley *Ibídem*, dice que: “Cuando el consumidor considere que existe facturación excesiva en la planilla de un período, podrá cancelar únicamente un valor equivalente al promedio del consumo mensual de los seis meses inmediatamente anteriores. Para poder ejercer este derecho, el consumidor debe presentar hasta dentro de los 10 días posteriores al vencimiento de la factura o planilla, las correspondientes al período de 6 meses inmediatos anteriores a la objetada. De no contar con los documentos anotados, el consumidor podrá solicitar las respectivas copias a la empresa prestadora del servicio, en cuyo caso, el plazo anotado comenzará a correr desde la fecha en que se entregan las copias. La empresa proveedora del servicio dispondrá de un

2-Dev- Vee lta- 15.



plazo de 30 días a partir del reclamo del usuario para acreditar que el consumo facturado fue efectivamente realizado, en cuyo caso tendrá derecho a reclamar el pago de la diferencia más los intereses legales Correspondientes. Si el pago efectuado por el consumidor en ejercicio del derecho contemplado en el inciso primero del presente artículo excede del valor real de consumo, la empresa otorgará un crédito idéntico a dicho exceso a favor del consumidor, el mismo que deberá hacerse efectivo en la planilla inmediata posterior. Mientras se desarrolle el trámite previsto en los incisos precedentes, la empresa proveedora estará obligada a seguir prestando el servicio sin interrupción alguna.”

15.- Y el Artículo 40, de la Ley antes descrita menciona que: “En las planillas emitidas por las empresas proveedoras de servicios públicos domiciliarios, deberá constar exclusivamente el valor del consumo respectivo más los recargos legales pertinentes y cobros adicionales establecidos por leyes y ordenanzas. (...) En tal caso, es obligación de quien presta el servicio público domiciliario, reparar o reponer el sistema de medición respectivo o notificar al consumidor sobre la imposibilidad física de acceder al medidor para que éste solucione dicha situación, con la finalidad de que la factura o planilla del siguiente período sea emitida en función de datos reales. Si quien presta el servicio no cumple con la obligación de reparar o reponer el sistema de medición, en ningún caso los montos de las planillas de los períodos posteriores podrán ser aumentados presuntiva o estimativamente, siendo obligación del consumidor en los siguientes períodos, pagar exclusivamente un valor igual al del presente período mensual de las planillas de los seis meses inmediatamente anteriores. Los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas pérdidas a las planillas de los consumidores.”

16.- En las Cláusulas Prohibidas, el Artículo 43 de la misma Ley ya mencionada, nos manifiesta que: “Son nulas de pleno derecho y no producirán efecto alguno las cláusulas o estipulaciones contractuales que: 1. Eximan, atenúen o limiten la responsabilidad de los proveedores por vicios de cualquier naturaleza de los bienes o servicios prestados; (...) 3. Inviertan la carga de la prueba en perjuicio del consumidor; (...)”

17.- Y el Artículo 55 de la Ley indicada dice: “Constituyen prácticas abusivas de mercado, y están absolutamente prohibidas al proveedor, entre otras, las siguientes: (...) 6) Aplicar fórmulas de reajuste diversas a las legales o contractuales; (...)”

18.- Por otro lado el Artículo 91 de la ley indicada dice: “las empresas públicas o privadas que presten servicios de telefonía fija o móvil celular, bajo ningún concepto podrán aplicar mecanismos de redondeo de tarifas; la facturación se hará por el tiempo real de uso, expresado en minutos y segundos, según corresponda”; además el Artículo 40 ultimo inciso de la ley indicada dice: “los proveedores de servicios públicos domiciliarios que sufrieren pérdidas por deficiencias técnicas, u otras causas debidamente comprobadas imputables a la empresa, deberán asumirlas en su totalidad, quedando prohibido el traslado de dichas

pérdidas a las planillas de los consumidores”, y en el caso que nos ocupa no se facturó en los meses de mayo y junio del 2010, tiempo en el debían extender la factura correspondiente, si no que pretenden cobrar en el mes de octubre del 2010 y al ser una obligación constitucional y legal de quienes prestan servicios debe suministrar la información adecuada y veraz, clara, oportuna y completa sobre el servicio ofrecido, así como su precio, características, calidad y condiciones, pues lo contrario como en la presente Queja es violatorio a los derechos fundamentales de las personas consumidoras y usuarias de estos servicios a recibirlos oportunamente con calidad eficiencia y seguridad para sus intereses personales.

IV RESOLUCIÓN

Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales y legales, especialmente a lo prescrito en los artículos 25 y 26 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de competencia del Defensor del Pueblo, por Delegación del señor Defensor del Pueblo de Ecuador, en mérito del expediente,

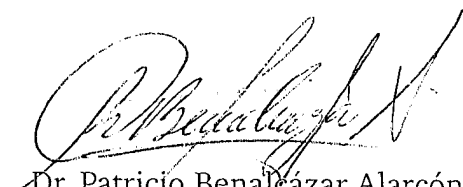
RESUELVO

UNO.- RECHAZAR el Recurso de Revisión interpuesto por el Señor Ingeniero Jorge Mogrovejo León, Administrador Encargado de la Agencia Provincial de Loja de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT.

DOS.- RATIFICAR PARCIALMENTE la Resolución Defensorial subida en grado que **ACEPTA** la petición interpuesta por la señora Isabel Esperanza Tandazo Tacuri en contra de la Administración de la Agencia Provincial de Loja de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones – CNT, por lo que en consecuencia, se **DISPONE** que se repare los derechos de la usuaria señora Isabel Esperanza Tandazo Tacuri, afectada en los cobros mensuales desde mayo del 2010, considerando lo dispuesto por el párrafo 15 de la presente resolución.

TRES.- DEJAR a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

CUATRO.- Notifíquese y Cúmplase.-



Dr. Patricio Benalcázar Alarcón
ADJUNTO PRIMERO
DEL DEFENSOR DEL PUEBLO




Quito, Febrero 14 de 2012

Estas son copias iguales al original
que en tres (3) fojas reposan en el

**ARCHIVO DE LA DELEGACIÓN
PROVINCIAL DE LOJA**

(EXP. DEFENSORIAL No. DPE-DINAPROT-53766-DESC-HJCA-2012)
RESOLUCIÓN DEFENSORIAL 002-DDP-2012
y a las cuales me remito en caso necesario.

LO CERTIFICO



Dr. Julio Zurita Yépez

**SECRETARIO GENERAL
DEFENSORIA DEL PUEBLO**

