Defensoría del Pueblo
ECUADOR
El Desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL No. 038-DPE-CGDZ1-2017-JC.

TRÁMITE No. 000653-DPE-CGDZ1-2017.

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- COORDINACIÓN GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1.-

Tulcán, 30 de Noviembre del 2017, las 12h40.-

I. ANTECEDENTES Y HECHOS.-

1. Con fecha 21 de Agosto del 2017, la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, mediante escrito presentado a la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, de la cual indica que: "Ha sido víctima de maltrato junto a su familia por parte de funcionarios de la Cooperativa de Transporte Pullman Carchi el día sábado 19 del presente en el terminal de Carcelén de Quito, pues se ha acercado a ventanilla para adquirir los pasajes y no han respetado de su hija ya que al comprar medio pasaje para la niña le han manifestado el vendedor que por ser de madrugada y fin de semana solo se vende pasajes completos, su hija venía muy enferma y su urgencia era viajar pronto a Tulcán, sin embargo al adquirir los 4 pasajes completos se ha acercado a la administración del terminal y el señor le ha dicho que no iba a permitir que la frecuencia salga por el simple hecho de no respetar la ley, sin embargo pocos minutos después ha llegado el señor ayudante del bus No. 10 del cual se ha estado quejando y le ha manifestado que no le haga problema que él le va a devolver de un pasaje, al instante se ha acercado el señor chofer y muy grosero le ha faltado el respeto y ha procedido a devolverle el dinero de los 4 pasajes manifestándole que el señor de la ventanilla y el ayudante son unos tontos que no saben ni contar y venden los pasajes sin haber asientos, y le ha arranchado los boletos, se ha acercado a la ventanilla de la administración nuevamente y el señor que se encontraba con el controlador le ha dicho que ese no es su problema allá usted vaya y busque pasajes en otro carro faltándole el respeto y no haciendo respetar la ley quien está para hacerla cumplir. Para su suerte el siguiente bus estaba lleno y ha tenido que esperar una hora para el siguiente que era igual en Pullman Carchi y a pesar de todo lo que ha pasado ha vuelto a vender los 4 pasajes completos, en este tiempo de espera su nena ha enfermado más gracias a las groserías y falta de respeto de estos señores que no se dan cuenta que lo que ganan es gracias a los usuarios".

2. Por lo expuesto solicita, muy cordialmente se rija la Ley y se castigue principalmente a los señores funcionarios del bus No. 10 de la Cooperativa Pullman Carchi y ellos a su vez sancionen al señor de la ventanilla y respeten la Ley; además solicita se vea una manera de reparar los daños ocasionados por ser víctimas de sus atropellos, tal como se desprende de fojas 2 a la 4 del expediente defensorial.

3. En tal virtud, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, de conformidad con el Art. 215 de la Constitución de la República del Ecuador, en el que establece que la Defensoría del Pueblo, tendrá como funciones la protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y de la defensa de los derechos de las ecuatorianas y ecuatorianos que estén fuera del país. Serán sus atribuciones además de las establecidas en la Ley, las siguientes: Numeral 3.- Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos. En relación a lo dispuesto en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, que en sus artículos establecen: Art. 2.- Corresponde a la Defensoría del Pueblo: b) Defender y excitar, de oficio o a petición de parte, cuando fuere procedente, la observancia de los derechos fundamentales individuales o colectivos que la Constitución de la República, las leyes, los convenios y tratados internacionales ratificados por el Ecuador garanticen; Art. 14.- Cualquier persona, en forma individual o colectiva, que invoquen un interés legítimo, sin restricción alguna podrá dirigirse al Defensor del Pueblo para presentar una queja. [...]; y, Art. 19.- Admitida la queja se procederá a su inmediata investigación

sumaria e informal, admitiéndose cualquier medio de prueba conforme a derecho. En concordancia con el Art. 2, inciso segundo de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, en el que determina que, la Defensoría del Pueblo es competente para conocer, investigar y pronunciarse motivadamente cuándo: 2) Se trate de una amenaza o vulneración de uno o algunos de los derechos humanos o de la naturaleza, establecidos en la Constitución de la República e instrumentos internacionales de Derechos Humanos y normativa legal vigente; Art. 7 que dice: "Las peticiones presentadas ante la Defensoría del Pueblo, después de su admisión, se tramitarán de acuerdo a su competencia mediante: b) Investigación Defensorial", y al examinar la documentación presentada, se determina que podría tratarse de un caso de vulneración del Derecho a acceder a bienes y servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características, consagrado en el Art. 66, numeral 25 de la Constitución de la República del Ecuador, por lo que se acepta a Trámite de Investigación Defensorial mediante Providencia de Admisibilidad No. 001-DPE-CGDZ1-2017-JC, de fecha 23 de Agosto del 2017, a las 15H30, tal como consta de fojas 5, 5vta., y 6 del expediente defensorial.

II. DILIGENCIAS DEFENSORIALES REALIZADAS Y DOCUMENTACIÓN APORTADA POR LAS PARTES.-

1. Mediante Providencia de Admisibilidad No. 001-DPE-CGDZ1-2017-JC, , de fecha 23 de Agosto del 2017, a las 15H30, tal como consta de fojas 5vta., del expediente defensorial, se dispone notificar con el contenido de la providencia respectiva a los señores Gerente y Presidente, así como Propietario, Conductor y Controlador de la unidad No. 10 de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", para que en el ejercicio de su derecho a la defensa, contesten en el plazo de ocho días la petición presentada por la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, presenten la documentación que sirva de soporte para la investigación en el actual Trámite Defensorial y se convoca para el viernes, 08 de Septiembre del 2017, a las 12h30, la realización de una Audiencia Pública entre las partes, en las instalaciones de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.

2. El 30 de Agosto del 2017, ingresa a esta dependencia, el escrito de contestación y documentación adjunta, presentado por el señor Edison Gerardo Cucas Peñafiel, que consta de fojas 7 a la 11 el expediente defensorial, del cual indica lo siguiente:

- De conformidad al Art. 76 numeral 2 de la Constitución de la República, en concordancia al Art. 11 numeral 1 de la Declaración Universal de Derechos Humanos y Art. 5 numeral 4 del Código Orgánico Integral Penal, el compareciente goza del principio de inocencia, debiendo indicar que la señora que responde a los nombres de Ana Gabriela Palacios Zumba, en su denuncia manifiesta que el día 19 de Agosto en la Terminal de Carcelén de Quito, ha sido víctima de maltrato, y de la misma manera no se le ha respetado los derechos de su hija.

- En primera instancia manifiesta una negativa de los fundamentos de hecho y de derecho de la presente investigación, ya que la denuncia planteada por la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, carece de verdad procesal, debiendo aclarar en primera instancia donde la señora sufre el supuesto maltrato es en la ventanilla donde compra los boletos para trasladarse hasta la ciudad de Tulcán, en esta ventanilla permanece el encargado de vender los correspondientes boletos a las personas que acudan a la misma, en ese lugar los choferes y controladores de los diferentes buses interprovinciales no pueden ingresar a la boletería solamente esperan en el andén a los pasajeros para que aborden el bus y posteriormente el encargado de ventanilla llega con el despacho y el dinero, y posteriormente salir con el destino predeterminado que en este caso era hasta la ciudad de Tulcán, en ningún momento el compareciente y el señor controlador que ha sido contratado momentáneamente por un solo viaje, le han cobrado a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, así como también indica que ese día 19 de Agosto del año en curso, del terminal de Quitumbe ha salido con 39 pasajeros con diferentes destinos desde Quito hasta Tulcán, pero como es legal y pertinente ingresar al terminal de Carcelén para retirar la frecuencia para que pueda circular el bus interprovincial, han ingresado al terminal de Carcelén pero el de ventanilla había vendido seis boletos con destino hasta la ciudad de Tulcán, en el cual se ha acercado a los seis pasajeros y les ha manifestado que solo tenía dos asientos y que no es culpa que el de la ventanilla realice la venta de esos boletos, el cual ha procedido a devolverle el dinero previo que se entregue los boletos, en ningún momento a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, le ha arranchado los boletos y esto se puede determinar con las fotografías

que la señora adjunta a la presente investigación en las cuales se determina que los boletos no se encuentran arrugados ni deteriorados.

- Por lo expuesto con anterioridad en ningún momento le ha faltado al respeto a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, mucho menos le ha dado un mal trato a dicha ciudadana.

- Adjunta una copia de la lista de despacho de pasajeros que ha salido desde la Terminal de Quitumbe, con la cual justifica que ha salido con 39 pasajeros y por ese motivo ha procedo a devolver los diferentes pasajes en la terminal de Carcelén.

3. Los señores Gerente y Presidente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", como también el señor Controlador de la Unidad No. 10 de la indicada Cooperativa, no dieron ninguna contestación a la queja presentada por la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, ni tampoco presentaron documentación que sirva de soporte para la investigación del presente Trámite Defensorial.

4. Con fecha 08 de Septiembre del 2017, se sienta razón de que la Audiencia Pública señalada en esta fecha, no se ha realizado por la falta de comparecencia de los señores Gerente y Presidente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", y el señor controlador de la Unidad No. 10 de la mencionada Cooperativa, compareciendo únicamente la señora peticionaria Ana Gabriela Palacios Zumba y el señor Edison Gerardo Cucas Peñafiel, Propietario y Conductor de la Unidad No. 10 de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", tal como consta a fojas 13 del expediente defensorial.

5. Mediante Providencia de Seguimiento No. 003-DPE-CGDZ1-2017-JC, de fecha 11 de Septiembre del 2017, a las 15H00, tal como consta de fojas 14 y 14 vta., del expediente defensorial, se dispone la realización de una Audiencia Pública entre las partes, para el jueves, 14 de Septiembre del 2017, a las 15H00, a fin de que las partes formulen las alegaciones que consideren pertinentes.

6. Con fecha 14 de Septiembre del 2017, tal como consta de fojas 15 y 16 del expediente defensorial, se desprende el Acta de Comparecencia a Audiencia Pública, del cual participan la peticionaria señora Ana Gabriela Palacios Zumba, el señor César Antonio Cevallos Montenegro, Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", el señor Edison Gerardo Cucas Peñafiel, Propietario y Conductor de la unidad No. 10 de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", acompañado de su Defensor el Abg. Diego Fernando Cunguán Puetate y el señor Boni Mauricio Puenayán Chalparizán, quienes luego de varias deliberaciones han manifestado lo siguiente:

- El señor César Antonio Cevallos Montenegro, en su calidad de Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", expresa las debidas disculpas a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, por no haberse brindado un servicio adecuado, por lo que, como Autoridad tomará los correctivos necesario a fin de sancionar a los responsables de este impase, por la falta cometida.

- El señor Abg. Diego Cunguán, defensor del señor Edison Gerardo Cucas Peñafiel, propietario y conductor de las unidad No. 10 de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", manifiesta que se debe tomar en cuenta que el problema se ha generado en la ventanilla del Terminal de Carcelén de Quito, que el bus ha salido desde Quitumbe con 39 asientos vendidos y que en Carcelén se han vendido otros 6 boletos, lo que ha generado una falta de coordinación en la venta de boletos; por lo que, solicita que se conceda la palabra a su defendido a fin de que dé a conocer como en verdad fueron los hechos y de ello se harán las disculpas públicas si el caso amerita. El señor Edison Gerardo Cucas peñafiel, expresa que el bus ha venido hasta Carcelén con 39 boletos vendidos, sin percatarse de que se ha vendido 6 boletos más, ante el problema suscitado ha pedido las disculpas a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba y ha procedido a devolver el dinero por la venta de los 6 pasajes; por lo que nuevamente solicita las disculpas públicas por este acontecimiento.

- La señora Ana Gabriela Palacios Zumba, manifiesta que no se ha respetado el 50%del pasaje que se debia haber cobrado por su hija que es menor de edad, previo haber presentado la cédula de identidad; que ella es una usuaria muy frecuente del servicio de transporte público y que en varias ocasiones ha sido víctima de malos tratos por parte de las personas que prestan este servicio; por lo que solicita que se respete a todos los usuarios y de manera especial a las personas que conforman el grupo de atención prioritaria y por ende solicita que se sancione por el mal servicio brindado. Así mismo solicita, que la

Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", exprese las disculpas públicas en el Semanario la Prensa que será publicada el 24 de Septiembre dl presente año, como mecanismo de reparación a sus derechos vulnerados.

- El señor César Antonio Cevallos Montenegro, en su calidad de Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", ante lo manifestado por la peticionaria, se compromete a sancionar al agente vendedor previo el trámite correspondiente, lo que generará la oportunidad de mejorar el servicio. Así mismo, se compromete a arbitrar los mecanismos necesarios, para que haya una coordinación entre las ventanillas y los controladóres de las unidades de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", a fin de evitar la venta de pasajes sin haber la disponibilidad de asientos. Y se compromete también, a realizar las disculpas públicas en el medio de comunicación por escrito, de acuerdo a lo solicitado por la peticionaria.

7. El 26 de Septiembre del 2017, ingresa a esta dependencia, el escrito presentado por parte de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", indicando que: "Por cuanto en audiencia celebrada con fecha 14 de septiembre de 2017, se acordó realizar disculpas públicas a la señora Ana Gabriela Palacios Zumba y a sus familiares, por lo que se permite adjuntar La Prensa de fecha 24 de septiembre del año 2017, donde se encuentra las respectivas disculpas públicas que se encuentran en la página 8"; escrito que es suscrito por el señor Abg. Diego Fernando Cunguán, en representación de la indicada Cooperativa, constante a fojas 17 y 18 del expediente defensorial.

III. CONSIDERACIONES.-

En base a los hechos relatados en la petición y de la documentación constante en el expediente, se considera que los derechos humanos sobre los que corresponde pronunciarse son:

a) Derecho a acceder a servicios públicos de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

1. El Art. 11, numeral 1 de la Constitución de la República del Ecuador, determina que los derechos se podrán ejercer, promover y exigir de forma individual o colectiva ante las autoridades competentes; estas autoridades garantizarán su cumplimiento. Así mismo, el numeral 9, inciso primero del artículo en mención determina que, el más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución.

2. El Art. 52 del texto Constitucional, determina que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

3. El Art. 66, numeral 25 de la Norma Suprema, reconoce el derecho a acceder a bienes y servicios públicos y privados de libertad de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

4. Lo expuesto determina que el Estado regule, controle y vigile las políticas destinadas a asegurar, el acceso de toda persona a servicios que cumplan con los criterios establecidos en la Constitución, sean estos públicos o privados. Para entender la finalidad de los servicios públicos será necesario citar la siguiente definición: los servicios públicos son aquellas actividades de la administración pública o particular, las cuales brindan una serie de condiciones necesarias para impulsar el desarrollo y bienestar individual de la población, a través de la satisfacción de necesidades de orden primario.

5. El Art. 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, apartado 1 indica que, toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y servicios sociales necesarios; (...).

b) Derecho de las Personas de los Grupos de Atención Prioritaria.

6. El Art. 35 de la Constitución de la República de Ecuador, reconoce que las personas adultas mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de la 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. (Lo subrayado, fuera del texto original).

7. El Dr. Fernando León Quinde, en su obra "Manual Teórico Práctico de Derecho Constitucional Ecuatoriano", página 123, habla sobre Los Grupos de Atención Prioritaria, en donde dice: "Los grupos de atención prioritaria comprenden a las personas que por su situación de vulnerabilidad merecen una atención especial y preferente por las entidades públicas y privadas del país, es así que en todas las instituciones en que se encuentren alguna o algunas de las personas que forman parte de este grupo especial, deben recibir un trato inmediato, preferente sobre las otras personas, con calidad y calidez, respetando y valorando sus derechos, los que no deben ser vulnerados bajo ningún pretexto, ni circunstancia, sino todo lo contrario una ágil, pronta y oportuna atención en las necesidades y servicios que requieran".

c) Derecho a las rebajas en los servicios públicos y privados de transporte para los grupos de atención prioritaria.

8. El Art. 201 de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, dice: "Los usuarios del servicio de transporte público de pasajeros tienen derecho a: e) Que se respeten las tarifas aprobadas, en especial la de los niños, estudiantes, adultos mayores de 65 años de edad y personas con discapacidad". (Lo subrayado, fuera del texto original).

9. El Art. 46 del Reglamento a la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, estipula que: "Tendrán derecho a las tarifas preferenciales: Numeral 3. Las niñas, niños y adolescentes, pagarán una tarifa del 50%. Los niños, niñas y adolescentes hasta los 16 años de edad no estarán en la obligación de presentar ningún documento que acredite su edad. Los adolescentes estudiantes desde los 16 años de edad en adelante accederán a la tarifa preferencial mediante la presentación de su cédula de identidad". (Lo subrayado, fuera del texto original).

IV. ANÁLISIS DE HECHOS Y DERECHOS.-

1. El Estado ecuatoriano tiene la responsabilidad de garantizar a través de sus instituciones el cumplimiento de las garantías establecidas en la Constitución de la República, para el gozo efectivo de los derechos humanos, derecho que no sólo se lo garantiza en el texto Constitucional, sino en los Instrumentos Internacionales sobre derechos humanos y demás leyes conexas, cuando se presume ser violentados por personas jurídicas o naturales, como es el caso de la señora Ana Gabriela Palacios Zumba, quien dice que, ha sido víctima de maltrato junto a su familia por parte de funcionarios de la Cooperativa de Transporte Pullman Carchi, puesto que el día sábado 19 del presente en la terminal de Carcelén de Quito, se ha acercado a ventanilla para adquirir los pasajes y no han respetado la tarifa por su hija, ya que al comprar medio pasaje para la niña le han manifestado el vendedor que por ser de madrugada y fin de semana solo se vende pasajes completos, su hija venía muy enferma y su urgencia era viajar pronto a Tulcán, sin embargo al adquirir los 4 pasajes completos se ha acercado a la administración del terminal y el señor le ha dicho que no iba a permitir que la frecuencia salga por el simple hecho de no respetar la ley, sin embargo pocos minutos después ha llegado el señor ayudante del bus No. 10 del cual le se estaba quejando y le ha manifestado que no le haga problema que él le va a devolver de un pasaje, al instante se ha acercado el señor chofer y muy grosero le ha faltado el respeto y ha procedido a devolverle el dinero de los 4 pasajes manifestándole que el señor de la ventanilla y el ayudante son unos tontos que no saben ni contar y venden los pasajes sin haber asientos, y le ha arranchado los boletos, se ha acercado a la ventanilla de la administración nuevamente y el señor que se encontraba con el controlador le ha dicho que ese no es su problema allá usted vaya y busque pasajes en otro carro faltándole el respeto y no haciendo respetar la ley quien está para hacerla cumplir. Para su suerte el siguiente bus estaba lleno y ha tenido que esperar una hora para el siguiente que era igual en Pullman Carchi y a pesar de todo lo que ha pasado ha vuelto a vender los 4 pasajes completos, en este tiempo de espera su nena ha enfermado más gracias a las groserías y falta de respeto de estos señores.

2. En el presente caso, en base al análisis de los derechos y de las diligencias aportadas en el presente Trámite Defensorial, se ha llegado a determinar la falta de tutela del derecho a acceder a un servicio público

de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato (servicio de transporte público), y derechos de las personas del grupo de atención prioritaria, por parte de los señores Conductor y Controlador de la unidad No. 10 de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", al no promover el respeto a los derechos humanos, como es el de generar un trato inclusivo a las personas que pertenecen al grupo de atención prioritaria y demás usuarios de las vías, y al no respetar las tarifas preferenciales por el servicio de transporte público, derechos que fueron reparados con la publicación de Disculpas Públicas, realizadas por la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pullman Carchi", a favor de la señora Ana Gabriela Palacios Zumba y su familia, en el medio de comunicación escrito "La Prensa", de fecha 24 de septiembre del 2017, constante de fojas 17 y 18 del expediente defensorial.

3. Las disposiciones legales transcritas en el acápite de Consideraciones, establecen que las personas pertenecientes a los Grupos de Atención Prioritaria, recibirán atención preferente en los ámbitos públicos y privados; por ello, es obligación del Estado asegurar la provisión de los servicios públicos entre ellos el transporte público masivo, señalando la Constitución en sus Arts. 52 y 66, numeral 25, que los servicios que se ofrecen deben ser de óptima calidad, elegirlos con libertad y con una información precisa, veraz, con eficiencia, eficacia y buen trato. A cambio del servicio la persona usuaria debe pagar un precio o tarifa, que según la propia Carta Magna debe ser equitativa; esto implica que para realizar el servicio de transporte público masivo, el usuario está obligado a pagar por la utilización del mismo la tarifa fijada por la entidad reguladora competente, o la tarifa diferenciada en los casos de las personas adultas mayores, estudiantes, niños, niñas y adolescentes y personas con discapacidad, por tener una condición de pertenencia a los grupos de atención prioritaria.

4. Es necesario establecer también, que la calidad y óptimo servicio no sólo se reduce a la infraestructura y medios a través de los cuales este se proporciona, sino también a la calidad y calidez del trato personal y respeto al cobro de las tarifas preferenciales aprobadas por la ley, puesto que la imposición del pago de valores sin respetarse las tarifas preferencias, deriva en un trato que se puede considerar abusivo, que afecta la calidad del servicio.

5. Por las consideraciones expuestas y de conformidad con las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el Art. 215, numeral 3 de la Constitución, en concordancia con los Arts. 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y el inciso final del Art. 12 de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, se declara la completa validez del presente trámite, en tanto se han cumplido y observado las garantías del debido proceso, y en virtud de lo determinado por el Principio de Motivación, establecido en el Art. 76, numeral 7, literal l) de la Constitución de la República del Ecuador, la Coordinación General Defensorial Zonal 1 de la Defensoría del Pueblo en Carchi, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

V. RESOLUCIÓN.-

UNO: DECLARAR que el presente trámite se lo ha realizado de conformidad con los principios de procedimiento constante en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III, del Procedimiento, Capítulo I, Principios Generales, primordialmente en el Art. 12, por ende se registrará como causa defensorial en el libro de causas del 2017.

DOS: EXHORTAR a los señores Luis Alfonso Morejón Morejón y César Antonio Cevallos Montenegro, en sus calidades de Presidente y Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pulman Carchi", a fin de que arbitren las medidas necesarias para que los señores propietarios, conductores, controladores de todas las unidades de la Cooperativa antes mencionada, y todo el personal de atención en ventanillas, brinden un buen servicio, respetando los derechos de las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria y demás usuarios, sin marginación y malos tratos, y se respete el derecho a las rebajas del 50% de las tarifas de transporte terrestre, de acuerdo a lo estipulado por la Ley.

TRES: REQUERIR a los señores Luis Alfonso Morejón Morejón y César Antonio Cevallos Montenegro, en sus calidades de Presidente y Gerente de la Cooperativa de Transporte de Pasajeros "Pulman Carchi", capaciten a los señores Conductores y Controladores de todas las unidades de la Cooperativa, sobre el respeto a los derechos humanos, tratos inclusivos y respeto en el cobro de las tarifas preferenciales que

son beneficiarios los grupos de atención prioritaria.

CUATRO: Dejar a salvo el ejercicio de los derechos y acciones administrativas y/o judiciales de las que se crean asistidas las partes.

CINCO: INIDICAR a las partes, que al tenor de lo previsto en los Arts. 13 y 14 de la Resolución No. 058-DPE-CGAJ-2015, que expide las Reglas para la Admisibilidad y Trámites de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, una vez notificada la presente Resolución Defensorial, podrá solicitar su revisión en un plazo máximo de ocho días, para que en mérito de los autos se ratifique o se rectifique la presente Resolución.

SEIS: Una vez ejecutoriada la presente Resolución, se ordenará el ARCHIVO DEL EXPEDIENTE.

Notifíquese y cúmplase.-

Dra. Sandra Villarreal V.

Defensoría del Pueblo ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
TULCAN

COORDINADORA GENERAL DEFENSORIAL ZONAL 1

DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN CARCHI.

30-NOV-2017
16:35

Notificaciones:

- Sra. Ana Gabriela Palacios Zumba.

PETICIONARIA

Oficinas de la Coordinación General Defensorial Zonal 1.

- Sr. Luis Alfonso Morejón Morejón.

PRESIDENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "PULMAN CARCHI".

Calle Rafael Arellano y Bolívar – Sector Terminal Terrestre.

- Sr. César Antonio Cevallos Montenegro.

GERENTE DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "PULMAN CARCHI".

Calle Rafael Arellano y Bolívar – Sector Terminal Terrestre.

- Sr. Edison Gerardo Cucas Peñafiel.

PROPIETARIO Y CONDUCTOR DE LA UNIDAD No. 10 DE LA COOPERATIVA DE TRANSPORTE DE PASAJEROS "PULMAN CARCHI".

Casillero Judicial No. 11 de la Corte Provincial de Justicia y/o correo electrónico oritak@hotmail.es.