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

RESOLUCIÓN DEFENSORIAL No. 028-DPE-DPESM-2015

EXPEDIENTE DEFENSORIAL No. DPE-DPESM- 468-2015

DEFENSORÍA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- Delegación Provincial de Esmeraldas.

Esmeraldas, noviembre 06 de 2015; las 13h14.

I.- ANTECEDENTES Y HECHOS.

1.- La Delegación de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas, tiene conocimiento del presente caso mediante petición presentada por la/os señora Karla Piedad Márquez Martín, Santa Cruz Montes Olímpia, Landázuri Campas Griselaine Rocío, Aroca Bustamante Isaías, Miguel Méndez Castillo, Cedeño Rengifo José Gabriel, Barberán Rodríguez Luis Enrique, José Márquez Chasing, Edwin Santa cruz Montes, el 07 de mayo del 2015, en la que, en lo principal manifiestan: "El martes 31 de marzo del 2015, los señores de CNEL realizaron un cambio de medidor para instalación de cocina de inducción, ocasionando un corto circuito masivo, quemando electrodomésticos, además a las 16:30, una camioneta con el logo de CNEL, funcionarios de esta institución se encontraban realizando la instalación de un medidor de 220 KLV, en el domicilio del señor Pervis Estupiñan morador del sector, por una mala acción del personal se produjo un corto circuito de gran magnitud que provocó un apagón de 30 minutos, producto de este corto circuito se quemaron varios electrodomésticos. (refrigeradores, congeladores, televisores, ventiladores, lavadoras, etc). Ante esta situación nos acercamos hasta las oficinas de CNEL en Santa Vainas, el 2 de abril del 2015, para realizar el respectivo reclamo, el día 3 abril recibimos la visita del Ing. Carlos Santos, Jefe de Atención al cliente, el mismo que realizó la respectiva inspección y verificación de los daños en nuestros electrodomésticos, una vez que terminó la inspección y ante la insistencia de los moradores de saber cómo la empresa va a reconocer este daño; el Ing. Santos manifestó que; solamente que los usuarios que tengan título de propiedad de los electrodoméstico y que estén al día en las planillas, se buscaría una solución luego de una reinspección, cosa que no ha sucedido a pesar que ya ha transcurrido más de un mes del daño ocasionado por el corto circuito y nuestros electrodomésticos siguen dañados y no hay la menor intención de parte de la empresa CNEL, en responder por este daño, ya que por información dada por el mismo Ing. Carlos Santo, nos enteramos que la empresa contratada era la responsable de atender por este daño y que además estas empresas están simplemente por un tiempo determinado y se vuelve a contratar a otra; y que esas son las políticas de la empresa."

Por lo que solicitan al señor Delegado de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas, intervenga ante la Corporación Nacional de electricidad, Unidad de negocios Esmeraldas CNEL, para que atienda el pedido y se repare este daño, que no fue provocado por los moradores del sector, y perjudicó a más de 20 familias que son en la mayoría de escasos recursos económicos.

2.- La petición se presenta en contra del Representante Legal de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocios Esmeraldas, Ing. Benjamín Lemos Pacheco, por la presunta vulneración al derecho que tienen las personas usuarias de servicio públicos domiciliarios, a la reparación por los daños ocasionados producto del corto circuito, así como a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa.

3.- Mediante Providencia No.1 CASO-DPE-0801-080101-8-2014-000468 del 13 de mayo del 2015, se admite a trámite la petición y se dispone se notifique con el contenido de la misma al señor Administrador de CNEL, para que conteste en el plazo de ocho días.

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

4.- A fojas 2 a 7 del expediente, consta la petición presentada por la/os señora Karla Piedad Márquez Martín, Santacruz Montes Olímpia, Landázuri Campas Griselaine Roció, Aroca Bustamante Isaías, Miguel Méndez Castillo, Cedeño Rengifo José Gabriel, Barberán Rodríguez Luis Enrique, José Márquez Chacin, Edwin Santacruz Montes con firmas de respaldo, oficio dirigido al Administrador de CNEL EP el 6 de abril del 2015 y planillas del suministro 228137-6.

5.- A foja 8 del expediente, consta la providencia de admisibilidad de fecha 13 de mayo del 2015; las 11h53, donde se solicita al señor Ing. Benjamín Lemos Pacheco, administrador de la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Esmeraldas (CNEL), un informe del hecho ocurrido en el sector la Chamera.

6.- A foja 9 del expediente, consta la providencia de seguimiento, de fecha 25 de mayo del 2015; las 9h05, donde el

noventa y ocho vienen

señor Delegado provincial de la Defensoría del Pueblo, insiste al señor Ing. Benjamín Lemos Pacheco, administrador de la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Esmeraldas (CNEL), una repuesta a la providencia de Admisibilidad del 13 de Mayo del 2015.

7.- A fojas 10 a 22 del expediente, consta el escrito y anexos presentados por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco, administrador de la Corporación Nacional de Electricidad, Unidad de Negocio Esmeraldas (CNEL), de fecha 29 de mayo del 2015, por el que entre otras cosas dice: "El personal técnico de mantenimiento del turno, aproximadamente a las 16H30, del día 31 de marzo de 2015, luego de haber recibido el reporte del abonado sin energía, se trasladó al sitio indicado, para proceder a la reparación del daño, encontrándose con la novedad, que el personal del contratista Ing. Augencio Zambrano Mendoza, contratado por CNEL EP, Unidad de Negocio Esmeraldas, para la instalación de Circuitos Expres y cambio de medidores en la ciudad de Esmeraldas, (La Chamera), quienes al querer conectar una acometida de red de baja tensión anti fraude para la separación de las líneas, lo realizaron de forma no correcta", al que acompaña el poder especial; informe del Director Comercial y, autorización a los profesionales del derecho, que actuaron en este expediente.

8.- A foja 23 del expediente, consta la providencia de seguimiento, No. 03 DPE-DPEM-468-2015, de fecha 2 de junio del 2015;las 9h05, mediante la cual se agrega al expediente el escrito presentado por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco administrador de la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Esmeraldas (CNEL), se dispone notificar a los peticionarios con la providencia y los documento presentado por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco administrador de (CNEL), y se dispone Audiencia de Acuerdo Muto entre las partes , para el día 10 de junio del 2015; las 15h00, en la Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas.

9.- A foja 25 del expediente, consta el Acta de comparecencia Audiencia de Acuerdo Mutuo, celebrada el día 10 de junio del 2015; las 15h00, con la comparecencia de las partes, que previamente fueron notificadas.

10.- A fojas 26 a 38 del expediente consta, el informe de Audiencia de Acuerdo Mutuo, del 10 de junio del 2015, donde se adjunta copia del contrato 04-2015 firmado por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco y el señor Augencio Jesús Zambrano Mendoza, contratista, y el oficio 19-05-14, dirigido al señor Carlos Martín Montaño, Administrador del contrato 094-2014 donde se informa de lo ocurrido, por el señor Augencio Jesús Zambrano Mendoza.

11.- A fojas 39 a 78 del expediente, consta el escrito presentado por el señor Miguel Méndez Castillo de fecha, 15 de junio del 2015; las 15h30, adjuntando reporte de daños de electrodomésticos ocasionados por el corto circuito.

12.- A foja 79 del expediente, consta el escrito presentado por el señor Augencio Jesús Zambrano Mendoza, solicitando copias simples del informe y señalando casillero judicial N° 527, para futuras notificaciones.

13.- A foja 80 del expediente, consta la providencia de seguimiento N° 4 del 22 de junio del 2015; las 9h05, por la que se agrega al expediente el Acta de comparecencia a Audiencia, el informe de Audiencia, así como la documentación presentada dentro de la Audiencia, y se dispone se corra traslado al Ing. Benjamín Lemos Pacheco, Administrador de CNEL-EP, del reporte de daños de los electrodomésticos, presentado por la/los peticionarios el 15 de junio del 2015; las 15h30, para que de acuerdo a lo establecido en Audiencia del 10 de junio del 2015, se proceda a la valoración y reparación de los daños en los electrodomésticos, producto del corto circuito en el sector la Chamera.

14.-A foja 82 del expediente, consta el alegato presentado, por la señora Karla Piedad Márquez Martin, el 9 de julio del 2015; las 11h12, en el cual solicita reposición de los electrodomésticos dañados como consecuencia del corto circuito, ocasionado por contratista de CNEL, adjuntando 7 copias simples de documentos que ya obran en el proceso.

15.- A foja 91 del expediente, consta la providencia de seguimiento N° 5 del 11 de julio del 2015, a las 9h05, donde se solicita al Ing. Benjamín Lemos Pacheco Administrador de la Corporación Nacional de Electricidad Unidad de Negocio Esmeraldas (CNEL), se informe a esta Delegación, el resultado de la valoración y reparación de los daños a electrodomésticos, producto del corto circuito en el sector la Chamera, en el plazo de TRES DÍAS.

16.- A foja 93 del expediente, consta el escrito presentado el 22 de julio del 2015; las 15h26, por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco, administrador de la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Esmeraldas, donde manifiesta que de acuerdo al informe presentado por el Administrador de seguros de CNEL EP, señalando que la causa del siniestro fue producto de una falla eléctrica, provocada por el personal del señor Augencio Zambrano, ya que al momento en el que se produjo, se realizaban trabajos de instalación de medidor de 110 y 220 voltios. **Es por esto, que no siendo responsabilidad de CNEL EP, o causado por nuestro personal la PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD, que mantenemos vigente con el seguro SUCRE S.A, no cubre dicho evento, lo cual cubre daños a terceros afectados,** si son afectados por CNEL EP.

17.- A fojas 94 del expediente consta la providencia de seguimiento N° 6 del 12 de agosto del 2015, a las 9h05, por la que se agrega el escrito presentado el 22 de julio del 2015; las 15h26, por el Ing. Benjamín Lemos Pacheco, administrador de la Empresa Eléctrica Unidad de Negocio Esmeraldas.

III. ANÁLISIS DE DERECHOS.-

a.) DERECHO DE LAS PERSONAS USUARIAS:

18- Esta investigación Defensorial se realizó por la presunta vulneración al derecho que tienen las personas usuarias de recibir servicio públicos domiciliarios, a la reparación por los daños y perjuicio ocasionados a sus bienes producto de corto circuitos ocurridos en sus domicilios, como a recibir información adecuada, veraz, clara, oportuna y completa, así como a disponer de servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad". "La Ley establecerá los mecanismos de control de calidad y los procedimientos de defensa de las consumidoras y consumidores y las sanciones por vulneraciones de estos derechos, la reparación e indemnización por deficiencias, daños o mala calidad del servicio, y por la interrupción de los servicios públicos que no fuera ocasionada por caso fortuito o fuerza mayor", de conformidad a lo preceptuado en el art. 52 de la Constitución de la República". Así mismo el artículo 53 de la misma Ley suprema, establece: "Las empresas, instituciones y organismos que presten servicios públicos deberán incorporar sistema de medición de satisfacción de las personas usuarias y consumidoras, y poner en práctica sistemas de atención y reparación".

"El Estado responderá civilmente por los daños y perjuicios causados a las personas por negligencias y descuido en la atención de los servicios públicos que estén a su cargo, y por la carencia de servicios que hayan sido pagados".

19.- Garantizado este derecho en el artículo 52 de la Constitución de la República del Ecuador, que establece que las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad (...) Es decir que el reclamo que realiza la señora Karla Piedad Márquez Martín y otros, debió ser atendida de manera diligente por los funcionarios de CNEL y haber dado una respuesta oportuna, reconociendo los derechos a recibir reparación y/o reposición inmediata de sus electrodomésticos, que fueron dañados, por un corto circuito, ocasionado por personal contratado por CNEL EP para realizar trabajos en su representación y no por descuido de los usuarios.

El artículo 4 numeral 8 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece: "Derecho a la reparación e indemnización por daños y perjuicios, por deficiencia y mala calidad de servicios".

20.- En el Contrato que suscribe el señor Ingeniero Jesús Benjamín Lemos Pacheco, Administrador de CNEL EP, con el señor Ingeniero Augencio Jesús Zambrano Mendoza, que consta a fojas 30 del expediente, establece en la Cláusula Séptima, la garantía de ley para seguridad del cumplimiento del contrato y para responder de las obligaciones que contrajeras con terceros". Tal como lo prescribe el artículo 1453 del Código Civil Ecuatoriano, sobre la fuente de las obligaciones; "Las obligaciones nacen, ya del concurso real de las voluntades de dos o más personas, como en los contratos o convenciones; ya de un hecho voluntario de la persona que se obliga, como en la aceptación de una herencia o legado y en todo los cuasicontratos (...)". (El subrayado me pertenece).

21.- Es decir la responsabilidad del hecho doloso se le imputa al proveedor del servicio público domiciliario, quien es el poseedor de la garantía, consecuentemente, es quien tiene la obligación de activarla para indemnizar a los usuarios por los daños ocasionados en sus electrodomésticos.

El Ing. Jesús Benjamín Lemos Pacheco, en los párrafos 3 y 7 de su escrito de alegaciones, presentado el día 22 de julio de 2015; las 15h26 y que obra a foja 93 del expediente, reconoce: "3 Que la quema de los electrodomésticos ocasionados en el sector la Propicia 2 sector la Chamera de esta ciudad de Esmeraldas, el día 31 de de marzo de 2015, fue ocasionada debido a una manipulación incorrecta en la red de baja tensión, por parte del personal del contratista Ing. Augencio Zambrano Mendoza." "7(.....), conforme al informe presentado por el Administrador de Seguros, de CNEL EP-Unidad de Negocio Esmeraldas, señala, que la causa del siniestro fue producto de la falla eléctrica provocada por el personal del señor Augencio Zambrano, ya que al momento que se produjo, se realizaba trabajos de instalaciones de medidores de 110 y 220 voltios. **Es por esto, que no siendo responsabilidad de CNEL EP, o causado por nuestro personal la PÓLIZA DE RESPONSABILIDAD, que mantenemos vigente con seguros SUCRE S. A., no cubre dicho evento, la cual cubre daños a terceros afectados**, si son ocasionados por CNEL EP. (El subrayado me pertenece).

Esto reafirma dos hechos concretos: I) que sí se produjo el siniestro y como consecuencia el daño a terceros; y, II) que existe en el Contrato suscrito entre CNEL EP y el contratista Ing. Augencio Zambrano Mendoza, la correspondiente póliza para responder por los daños ocasionados a terceros y que son materia del presente expediente.

Garantía que va acorde con lo que la Ley Orgánica del Sistema Nacional de Contratación Pública, en su Art. 74 que establece: "Garantía de Fiel Cumplimiento.- Para seguridad del cumplimiento del contrato y para responder por las obligaciones que contrajeren a favor de terceros, relacionadas con el contrato, el adjudicatario, antes o al momento de la firma del contrato, rendirá garantías por un monto equivalente al cinco (5%) por ciento del valor de aquel. En los contratos de obra, así como en los contratos integrales por precio fijo, esta garantía se constituirá para garantizar el cumplimiento del contrato y las obligaciones contraídas a favor de terceros y para asegurar la debida ejecución de la obra y la buena calidad de los materiales, asegurando con ello las reparaciones o cambios de aquellas partes de la obra en la que se descubran defectos de construcción, mala calidad o incumplimiento de las especificaciones, imputables al proveedor".

22.- Si el Estado a través de sus empresas, en este caso CNEL, produce un daño, causado por un hecho proveniente de la acción u omisión de sus funcionarios o delegatarios, imputable jurídicamente a su responsabilidad, tiene el deber de reparar los daños ocasionados.

La Constitución de la República es precisa y certera en estos hechos, el artículo 11 numeral 9, *dispone: "Que el más*

noventa y nueve vienen

alto deber del Estado está 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 públicos o por las acciones u omisiones de sus funcionarias y funcionarios, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus cargos".

23.- Esto es lo que se conoce como el régimen de responsabilidad extracontractual del Estado, realizado por actos de sus funcionarios, y que, dentro del desarrollo jurisprudencial, se ha establecido que para que nazca del Estado el deber de reparar los daños ocasionados deben coincidir tres elementos esenciales: el daño, la causa y el título de imputación de quien la cometió.

Por tanto CNEL EP, no puede deslindar su responsabilidad como prestadora de un servicio público; menos aún cuando los perjudicados, no han contrataron ningún servicio con El Ing. Augencio Zambrano Mendoza.

24.- El artículo 66 de la Constitución de la República del Ecuador, en su numeral 23, reconoce y garantiza a las y los ciudadanos, el derecho a dirigir quejas y peticiones individuales o colectivas (...) y a recibir atención o repuestas motivadas, así mismo el numeral 25, el derecho de todas las personas a acceder a bienes y servicios de públicos (...) de calidad, con eficiencia, eficacia y buen trato, así como a recibir información adecuada y veraz sobre su contenido y características.

En base a las normas constitucionales, legales y el contenido de los derechos antes mencionados, para resolver, se toman las siguientes consideraciones:

IV. CONSIDERACIONES.-

25.- La materia de la petición formulada por la señora Karla Piedad Márquez Martín y otros, es de competencia de la Defensoría del Pueblo, en conformidad a lo previsto en Art. 14 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y Art. 16 del Reglamento de Trámite de Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucional de Competencia de la Defensoría del Pueblo; relacionados con el artículo 2 numerales 1 y 4 de la Resolución No. 0039-DPE-DNJ-2012, sobre las Directrices para la Admisibilidad de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo.

26.- En virtud de garantizar los derechos de los peticionarios, se notifica con la providencia de admisibilidad de fecha, 13 de mayo del 2015, CASO-DPE-0801-080101-8-2014-000468, en la que se dispone notificar al señor Administrador de CNEL EP, para que se sirva contestar en el plazo de 8 días, la que fue contestada el 29 de mayo del 2015; las 15:36, previo a la providencia de seguimiento del 25 de mayo del 2015; las 9:05, donde se insistió en la repuesta.

27.- Por las consideraciones expuestas y de conformidad a las atribuciones constitucionales, legales y reglamentarias, especialmente a lo prescrito en el artículo 215 de la Constitución de la República, que señala las funciones de la Defensoría del Pueblo del Ecuador, que en lo concerniente manifiesta (...) el patrocinio de acciones ciudadana y reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados,(...) en concordancia con los artículos 16 y 20 de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y artículo 25 del Reglamento de Trámite y Quejas, Recursos Constitucionales y Demandas de Inconstitucionalidad de Competencia del Defensor del Pueblo, habiendo causas formales que inciden en la plena validez del presente trámite, esta Delegación Provincial de la Defensoría del Pueblo de Esmeraldas, en uso de sus competencias, **RESUELVE:**

V. RESOLUCIÓN.-

UNO: DECLARAR que este trámite se realizó de conformidad con los principios de procedimientos constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, específicamente el artículo 12, que establece: "El Defensor del Pueblo al realizar sus investigaciones organizará el procedimiento basándose en los principios de gratuidad, informalidad e inmediatez".

DOS: ACEPTAR la petición presentada por la señora Karla Piedad Márquez Martín, y otros, determinar que el derecho afectado es el derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad; Así como, iniciar acciones civiles por los daños y perjuicios causados por negligencia y descuido en la atención de servicios públicos, a la reparación de daños ocasionados, producto de no haber recibido atención adecuada, veraz, clara, oportuna y completa sobre el servicio recibido, garantizados en la Constitución de la República, en los artículos. 52 y 66 numeral 25.

TRES: EXHORTAR al Administrador de CNEL EP, en la persona del Ing. Benjamín Lemos Pacheco, a aplicar métodos técnicos adecuados y de control que garantice a los clientes de la Corporación Nacional de Electricidad; la reparación o reposición inmediata por daños, ocasionados, tal como es el caso de los peticionarios del CASO-DPE-0801-080101-8-2014-000468, salvo las excepciones prevista en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor.

CUARTO: REQUERIR a las autoridades y funcionarios de la Corporación Nacional de Electricidad, brinden atención o repuesta motivadas y oportuna, tal como lo señala el artículo 66 numeral 23 de la Constitución de la República del Ecuador, cumpliendo los tiempos establecidos en la normativa legal vigente; cuando se trate de peticiones de ciudadanos /as usuarias de servicios públicos domiciliarios.

-100-

CINCO: ARCHIVAR el expediente N°CASO-DPE-0801-080101-8-2014-000468, por haberse emitido la correspondiente resolución, en el asunto materia de la reclamación de la señora Karla Piedad Márquez Martín y otros.

SEIS: RECORDAR a las partes, tomar en consideración el plazo previsto en el art. 26 del Reglamento de Trámites y Quejas, respecto a cualquier revisión que se quiera solicitar de la presente Resolución.

SIETE: Se deja a salvo a las partes para que ejerzan las acciones legales o constitucionales que consideren pertinentes.

OCHO: Notifíquese y Cúmplase.-

Abg. Douglas Quintero Tenorio

DELEGADO PROVINCIAL ESMERALDAS

DEFENSORÍA DEL PUEBLO

Notificaciones:

A la/los señores:

Karla Piedad Márquez Martín,

Santacruz Montes Olímpia

Landázuri Campas Griselaine Rocío

Aroca Bustamante Isaías

Miguel Méndez Castillo

Cedeño Rengifo José Gabriel

Barberán Rodríguez Luis Enrique

José Márquez Chacin

Edwin Santacruz Monte

Dirección: Propicia N°2 Sector la Chamera

0802372714

Peticionarios

Señor

Ing. Benjamín Lemos Pacheco

Administrador, Representante legal CNEL

Santa Vainas

En su despacho

CNEL EP UN-ESMERALDAS
RECIBIDO
6/11/15 1600
FECHA: HORA INGRESO
SECRETARIA DE LA ADMINISTRACIÓN