PRONUNCIAMIENTO

La Defensoría del Pueblo y la Corporación Nacional de Telecomunicaciones generan compromisos conjuntos para garantizar los derechos de las personas usuarias de la empresa pública

Quito, 26 de enero de 2022

La Defensoría del Pueblo es la Institución Nacional de Derechos Humanos, que conforme al artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador, tiene las funciones de protección y tutela de los derechos de los habitantes del Ecuador y la defensa de los derechos de las y los ecuatorianos que estén en el exterior.

En este contexto, el 19 de enero de 2022, el Defensor del Pueblo (DPE), Dr. César Córdova Valverde recibió en reunión de trabajo al Gerente General de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CNT-EP), Dr. Ralph Suástegui Brborich, para generar compromisos que garanticen la oportuna garantía de los derechos de las y los usuarios de la empresa pública de telecomunicaciones.

Ambas instituciones diagnosticaron las problemáticas recurrentes que afectan los derechos de las personas usuarias, entre ellos, casos relacionados a los procesos de coactivas en los cuales no se presenta el contrato de adhesión; así como aquellos relacionados a la presunta suplantación de identidad; y los referente al bloqueo de cuentas de ahorro de personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria protegidos en el artículo 35 de la Constitución, como medidas cautelares aplicadas dentro de los procesos coactivos.

CNT-EP, por intermedio de su Gerente General, informó a la DPE sobre el proceso implementado para la resolución de reclamos. Entre las acciones desarrolladas se adoptó la suspensión del proceso de coactivas de forma temporal, y la habilitación de un chat de WhatsApp para recibir las denuncias y reclamos de las y los usuarios. Igualmente, informó que iniciarán una campaña de llamadas a las personas coactivadas, con el objeto de que conozcan la situación en la que se encuentran y puedan iniciar las acciones correspondientes.

Ambas instituciones se comprometieron a generar acciones coordinadas que permitan garantizar los derechos de las personas usuarias de CNT-EP para atender los reclamos, depurar la cartera dando de baja las deudas ilegítimas y generar mecanismos que protejan a las personas que pertenecen a los grupos de atención prioritaria, como el levantamiento de medidas cautelares de retención de sus cuentas de ahorros, para evitar la vulneración de sus derechos.
Estos compromisos se asumen en función de lo que establece la Constitución de la República en su artículo 52 que reconoce el derecho de las personas usuarias y consumidoras a disponer de bienes y servicios de óptima calidad, elegirlos con libertad y acceder a información precisa y no engañosa sobre su contenido y características.

Adicionalmente, estos compromisos deben observar el contenido de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y Derechos Humanos, que en su numeral 15, Capítulo II se refiere a la responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos, y expresamente señala: “Para cumplir con su responsabilidad de respetar los derechos humanos, las empresas deben contar con políticas y procedimientos apropiados en función de su tamaño y circunstancias, a saber: a) Un compromiso político de asumir su responsabilidad de respetar los derechos humanos; b) Un proceso de diligencia debida en materia de derechos humanos para identificar, prevenir, mitigar y rendir cuentas de cómo abordan su impacto sobre los derechos humanos; c) Unos procesos que permitan reparar todas las consecuencias negativas sobre los derechos humanos que hayan provocado o contribuido a provocar.”

Desde la Institución Nacional de Derechos Humanos estaremos vigilantes de las acciones que implemente la empresa CNT-EP y actuará de acuerdo a las funciones establecidas en la Constitución para generar las acciones coordinadas con la empresa de telecomunicaciones, que permitan garantizar efectivamente los derechos de las personas usuarias.