

29 de octubre de 2024

La Defensoría del Pueblo de Ecuador ante los problemas recurrentes en el servicio de telecomunicaciones

Dada la crisis energética que enfrenta Ecuador y con ello vulneraciones a los derechos relacionados a la prestación de los servicios de telecomunicaciones, la Defensoría del Pueblo realiza gestiones para que las instituciones competentes garanticen servicios de óptima calidad o la compensación por servicios no recibidos adecuadamente o por cobros indebidos.

Así, la Institución Nacional de Derechos Humanos, ante la primera emergencia energética, desde el 25 de abril de 2024, exhortó mediante oficio a la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, que garantice y respete los derechos de los abonados de estos servicios, como lo dispone el artículo 22 de la Ley Orgánica de Telecomunicaciones; esto es: "(...) **Derechos de los abonados, clientes y usuarios.** *Los abonados, clientes y usuarios de servicios de telecomunicaciones tendrán derecho:*
1. A disponer y recibir los servicios de telecomunicaciones contratados de forma continua, regular, eficiente, con calidad y eficacia".

A partir de un monitoreo de medios y redes sociales, se evidencian quejas de las personas usuarias que manifiestan su malestar por la deficiente calidad de los servicios de telecomunicaciones proporcionados por las diferentes operadoras.

En tal virtud, de conformidad con lo determinado en el artículo 215 de la Constitución de la República del Ecuador y el artículo 6 literal g) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, se **EXHORTA**:

A la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, en su calidad de órgano encargado de la administración, control y regulación del sector de telecomunicaciones y del espectro radioeléctrico, que adopte e implemente las medidas adecuadas para mitigar los problemas que están afectando a las personas usuarias durante y posterior a la crisis energética que atraviesa el país.

A las empresas operadoras del servicio de telefonía móvil en el Ecuador a adoptar los mecanismos efectivos y planes de contingencia que permitan garantizar la continuidad de los servicios de telecomunicaciones, indispensables para acceder a otros derechos, tales como: vida e integridad personal, acceso a la información, así como a los derechos económicos, sociales y culturales.

A las personas usuarias de los servicios a presentar formalmente los reclamos ante las operadoras y, de no ser atendidos sus requerimientos, hacerlo en la Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones, entidad competente. Sin embargo, si estas instancias no brindan una respuesta adecuada, pueden acudir a las delegaciones provinciales de la Defensoría del Pueblo en todo el país.

Vale destacar que, a propósito de este contexto de crisis energética, la institución Nacional de Derechos Humanos, en las diferentes delegaciones provinciales, ha conformado mesas técnicas para posibilitar respuestas inmediatas de las operadoras y entidad de control, ante los procesos de reclamación y, en el caso de determinarse, establecer las compensaciones por servicios no recibidos adecuadamente o por cobros indebidos.

La Defensoría del Pueblo, en el marco de los principios previstos en la Constitución, su Ley Orgánica, e instrumentos internacionales de derechos humanos, permanece vigilante y ratifica su compromiso de promover, proteger y tutelar los derechos de las personas usuarias y consumidoras en Ecuador.

Dr. César Córdova Valverde
DEFENSOR DEL PUEBLO DE ECUADOR ENCARGADO