

**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

41
(accesible)
7
010
8

**RESOLUCIÓN DEFENSORIAL No. 007- DPE-SDT-2013
TRAMITE No. 1307-DPE- SDT- 2011- AA**

**DEFENSORIA DEL PUEBLO DEL ECUADOR.- DELEGACION PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO.-** Santo Domingo, 24 de septiembre de 2013.- a las 10H05.

Dentro del trámite Defensorial No. Q-1307-2011, 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, esta Delegación de la Defensoría del Pueblo, emite la siguiente resolución:

I. ANTECEDENTES

1.- Mediante petición de fecha 02 de diciembre de 2011, comparece la señora **Petrona Minaya Guaman**, (en adelante la accionante, la requirente, la peticionaria) para presentar petición en contra de representantes de la Corporación Nacional de Electricidad, (en adelante CNEL EP, la empresa, la requerida, la accionada).

2.- La peticionaria acude a la Defensoría del Pueblo e indica que por medio de una notificación de aviso de pago a nombre del señor Castro Walter, la Cnel EP le notifica que se encuentra adeudando la cantidad de \$687,38 y que debe cancelar, por lo que se ha trasladado inmediatamente a la empresa a realizar averiguaciones.

3.- Indica que la empresa le pretende cobrar una deuda del señor Castro Walter, sin tomar en cuenta que es una persona de la tercera edad y no tiene ningún tipo de parentesco, ni ha consumido dicho servicio como para hacerse responsable de dicha deuda, señala además que el señor Walter Castro es una persona que ha fallecido desde el 05 de mayo de 1985.

4.- Por lo que solicita a la Defensoría del Pueblo que intervenga a fin que la empresa no le cobre por esos valores que se encuentra adeudando el señor Castro Walter que la empresa seguramente no cobró a tiempo. A la petición adjunta copia de cédula con certificado de votación y una copia simple de aviso de pago a nombre de Castro S Walter. (fs. 3).

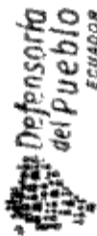
II. TRÁMITE ANTE LA DELEGACION PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO.

5.- Mediante providencia de fecha diciembre 05 de 2011, a las 19H10 se avoca conocimiento de la petición y se la admite a trámite correspondiente para correr traslado a la parte accionada y solicitar información al respecto (fs. 4), providencia que es notificada en debida forma conforme consta en el expediente.

6.- Consta a fojas 7 escrito de la peticionaria, donde solicita se solicite audiencia y que la empresa conteste para obtener una solución al caso en virtud que señala no cuenta con recursos para constantes viajes.

7.- Con fecha 20 de diciembre de 2011, la empresa presenta escrito contestando las

Río Baba y Río Mulaute
www.dpc.gob.ec
02- 2760260



El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
ECUADOR
DELEGACION PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
SANTO DOMINGO

41 -
Cecilia y una
Walter
8



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

pretensiones de la peticionaria e indica que los hechos alegados por la peticionaria no se apegan a la realidad y que mas bien trata de evadir su responsabilidad y señala que con fecha 25 de octubre de 2011, personal de Cartera de la empresa procedieron a entregarle un aviso de pago previo a la acción coactiva en el lugar donde se generó la deuda del medidor con código 21247 que constaba a nombre del señor Castro S Walter, correspondientes a planillas de consumo desde mayo del 2001 hasta noviembre del 2005, verificando que el medidor siempre estuvo instalado en la propiedad de la reclamante y que de acuerdo a las averiguaciones se pudo determinar que el señor Castro Walter fue cuidador de la referida propietaria. Con estos hechos señalan que la señora Petrona Minaya Guaman fue beneficiaria de la energía eléctrica en el periodo de obligación adeudada, independiente de a nombre de quien se encontrara el medidor instalado en su propiedad. Señalan además que la deuda asciende a \$ 687.38. Al escrito adjunta copias de tres fotos de una vivienda y un medidor con código 4486617.(fs 10 y 11).

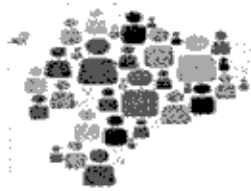
8.- Mediante providencia de fecha 03 de enero de 2012 se convoca a las partes a audiencia pública,(fs 12) la misma que no se lleva a efecto porque no comparece la empresa; Se convoca por segunda ocasión a audiencia mediante providencia de fecha 24 de enero de 2012 (fs 20) la misma que no se lleva a efecto por ausencia de la accionada; y con providencia de fecha 14 de marzo del 2012, se convoca por tercera ocasión a audiencia (fs. 26), la misma que no se lleva a efecto por ausencia de la empresa.

9.- Con fecha 31 de julio de 2012, la accionante vuelve a presentar escrito y señala que vendió un solar al señor Walter en el año 1980 donde construyo una casita, pero luego que fallece su hijo Elmer Castro le vende nuevamente en el año 1989 y en ese momento de la compra ya no existía medidor ni instalaciones eléctricas en la mencionada casita, que siempre usó una extensión desde su casa a la casita, hasta que en el 2011 solicitó un nuevo medidor (fs. 32). Con estos hechos se solicita a la empresa eléctrica copias de las planillas de consumo y el informe de retiro del medidor del señor Castro S. Walter, información que se remite con fecha 21 de agosto de 2012 y señala al respecto que el medidor correspondiente al señor Castro S. Walter, de acuerdo al sistema informático el cliente tiene fecha de ingreso el 03 de septiembre de 1988 y que no cuentan con mas información por ser tan antigua. Así mismo señalan que el señora Petrona Minaya Guamán también adquirió medidor en diciembre de 1988 y que constan registro de consumos desde enero del 2000, y que de acuerdo a inspección realizada por su parte el señor Walter Castro fue cuidador de la señora Minaya, al escrito se adjunta copia de detalle de consumo del señor Castro a partir de enero del año 2001 hasta noviembre de 2005.

10.- Con fecha 31 de agosto de 2012 se convoca a las partes a nueva audiencia, la misma que se lleva a efecto en una cuarta convocatoria, pero no se llega a acuerdos en virtud que se alega por parte de la empresa se emitió un informe con respecto de la deuda que mantenía el señor Castro S. Walter y que los consumos son propios de este medidor que se encontraba en el predio de la señora Petrona y por consiguiente la señora debe de cancelar dichos valores, frente a lo cual señala la peticionaria que la

Río Baba y Río Mulaute
www.dpe.gob.ec
02- 2760260

**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
SANTO DOMINGO



42 -
cuarenta y
dos -
6

deuda que existió en ese medidor correspondió a otra persona y que actualmente está fallecido, y ahora se le pretende cobrar a ella, sin que nunca antes la empresa haya realizado el cobro y que luego compró el predio y solicitó medidor en el sitio y nunca le dijeron sobre esta deuda, por lo que se acoge a la prescripción por el tiempo pasado, a pesar que no sea su deuda.

11.- Con fecha dos de octubre de 2012, la CNEL regional Santo Domingo presenta escrito en el que señala que atendiendo lo solicitado por la peticionaria en la audiencia pone en conocimiento que el valor de la prescripción es de \$409,83 correspondiente a mayo del 2001 hasta agosto del 2002, y por tanto el valor a pagar es de \$277.55, el mismo que puede ser financiado en un tiempo prudencial,(fs.40), propuesta que es rechazada por la peticionaria (fs.42).

12.- Posteriormente con el afán de lograr acuerdo entre las partes se han realizado reuniones interinstitucionales, si que se haya obtenido resultados positivos, por lo tanto se ha procedido a emitir la correspondiente resolución.

II. ANALISIS DE DERECHOS

13.- En el presente caso, esta Delegación abrió a trámite la petición para determinar si existió vulneración de derechos de usuaria a recibir la prestación de un servicio de óptima calidad, a recibir información oportuna, en los siguientes términos:

14.- a) **Derecho a recibir servicio de óptima calidad y recibir información oportuna.**- Garantiza la Constitución en el Art.66 numeral 25 como derechos de las personas lo siguiente "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", disposición que mantiene concordancia con lo dispuesto en el Art. 52 de la misma Constitución que dispone al respecto "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".

14.- Señala así mismo la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo 2 lo siguiente: "Consumidor.- Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario".

15.- El Art. 4 IBIDEM, señala también lo siguiente, respecto de los derechos de los consumidores: "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). Derechos a acceder a bienes y servicios de óptima calidad; 4). Derecho a la información adecuada, veraz, oportuna y completa sobre los bienes y servicios ofrecidos en el mercado, así como sus precios, características, calidad, condiciones de contratación y demás aspectos relevantes de los mismos, incluyendo los riesgos que pudieren prestar". Disposiciones que guardan armonía con

W2 -
Cuenta y
dos - Unifal



lo señalado en el Art. 32 de la misma Ley que dispone: "Las empresas encargadas de la provisión de servicio público domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos".

16.- El derecho que la Constitución y la Ley garantiza a los habitantes del Ecuador a recibir servicio público domiciliario, no solo implica el acceso a estos servicios, sino que deben ser con eficiencia, eficacia y buen trato, situación que no se ha podido evidenciar en el presente caso, en virtud que si bien es cierto que la peticionaria cuenta con el servicio de electricidad, también es cierto que se le ha pretendido cobrar por un servicio que al decir de la peticionaria no contrató ni utilizó, en virtud que la cuenta que adeuda a la empresa corresponde a otra persona, conforme lo ha señalado la peticionaria y lo ha confirmado la empresa, al señalar que la cuenta donde se ha generado el consumo corresponde al señor Walter Castro.

17.- Cabe indicar que de acuerdo a lo señalado en la Constitución, la Ley y sus Reglamentos el Servicio de electricidad es un Servicio Público brindado por empresas públicas o sus concesionarias, en este caso por la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP a través de un contrato, denominado contrato de suministro de servicio de electricidad, modalidad mediante el cual el señor Walter S. Castro contrató con la CNEL EP el suministro de energía mediante medidor con la cuenta No. 21247 en septiembre del año 1988, año en el cual la peticionaria también conviene con la empresa el suministro de energía (noviembre de 1988), de acuerdo a los datos proporcionados por la empresa.

18.- El Art. 1454 del Código Civil manifiesta al respecto del contrato lo siguiente: **"Contrato o convención es un acto por el cual una parte se obliga para con otra a dar, hacer o no hacer alguna cosa[...]"**. En tal virtud el contrato en definitiva, es un acuerdo de voluntades al que se llegan entre las partes, y que su incumplimiento da lugar a efectos jurídicos.

19.- Cabe indicar que el contrato que la empresa conviene con los usuarios para la entrega de energía es denominado contrato de adhesión, por las características que presenta, el mismo que es contemplado en la Ley Orgánica del Consumidor, en el párrafo tercero del artículo 2 en los siguientes términos: **"Es aquel cuyas cláusulas han sido establecidas unilateralmente por el proveedor a través de contratos impresos o en formularios sin que el consumidor, para celebrarlo, haya discutido su contenido"**. Contrato que es regulado para su validez de acuerdo a lo señalado en el artículo 43 la misma Ley, puesto que su inobservancia puede producir la nulidad de los mismos, como por ejemplo invertir la carga de la prueba en perjuicio del consumidor.

20.- Por otro lado, hay que tomar en cuenta que la normativa de las empresas proveedoras de servicio público, deben de estar enmarcadas en la Ley Orgánica del Consumidor y la Constitución, es así que el artículo 68 Reglamento a la Ley del Sector Eléctrico señala: **"El servicio público de distribución y comercialización de energía eléctrica será realizado por compañías constituidas como sociedades anónimas, que**

Defensoría
del Pueblo
E C U A D O R
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
SANTO DOMINGO



Defensoría
del Pueblo
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

operan bajo el régimen de exclusividad regulada en sus respectivas áreas de concesión, que le obliga a la prestación del servicio y a la satisfacción de la demanda en las condiciones establecidas en los reglamentos de aplicación de la ley, regulaciones, instructivos y los respectivos **contratos de concesión**". (las negrillas me pertenecen).

21.- La Ley del Sector Eléctrico en el artículo 9, señala los efectos de la falta de pago del suministro de energía en los siguientes términos: "*Suspensión de servicios.- La falta de pago del suministro de energía eléctrica dará derecho al proveedor a interrumpir el servicio conforme a las disposiciones reglamentarias pertinentes*".

22.- El Reglamento Sustitutivo Del Reglamento De Suministro Del Servicio De Electricidad¹ señala en el Art. 22 lo siguiente, respecto de la lecturas: "*Los consumos de energía se determinarán sobre la base de lecturas directas que el distribuidor realice en los equipos de medición, salvo los casos de excepción señalados en el inciso segundo del artículo 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, para los cuales se observarán las disposiciones establecidas en dicha norma. Se aceptará que las lecturas sean realizadas por los consumidores, sin embargo, en estos casos, el distribuidor efectuará los controles periódicos correspondientes*".

23.- Señala así mismo el Art. 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el último párrafo lo siguiente, respecto de las pérdidas imputables a la mismas en los siguientes términos: "*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*".

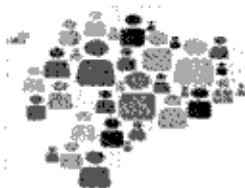
24.- La regularización No. 008-2012, sobre modelo de contrato para la prestación del suministro de servicio público de energía eléctrica a los consumidores señala el contenido que deben tener los contratos en el punto 3.1 en los siguientes términos: "*En el referido contrato de suministro se deberá especificar, entre otros aspectos, los derechos y obligaciones del consumidor y la empresa distribuidora; se determinará la forma y las condiciones para la prestación del servicio de energía eléctrica; además se listarán las infracciones y las respectivas sanciones aplicables al consumidor final...*".

25.- Cabe indicar que nuestra Constitución al ser garantista de derechos, hace alusión a la necesidad de profundizar los derechos ciudadanos, sobretodo a una serie de derechos y garantías sociales, por ejemplo en materia social, el buen vivir implica la gratuidad de la salud y educación; y a otorgar servicios básicos de óptima calidad, así como a una mayor inversión de recursos hacia este tipo de servicios.

26.- Por tal razón se establece en el artículo 314 de la misma carta magna lo siguiente: "*El estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, **energía eléctrica**, telecomunicaciones, vialidad, infraestructura*".

¹R.O. No. 150 de 22 de noviembre de 2005

43-
Causante 7
03/1/10



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.

portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad[...]”(las negrillas me corresponden).

27.- Así mismo se garantiza y reconoce en la Constitución como deber del Estado lo siguiente en el artículo 3 numeral 1: “Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la educación, la salud, la alimentación, la seguridad social y el agua para sus habitantes” y garantiza este derecho en el artículo 11 numeral 2 y 3 *ibidem*.

28.- Señala así mismo 11 numeral 9 de la Constitución lo siguiente: “El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución. El Estado, sus delegatarios, conccionarios 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 funcionarios y funcionarias, y empleadas y empleados públicos en el desempeño de sus funciones. 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...” (las negrillas me corresponden).

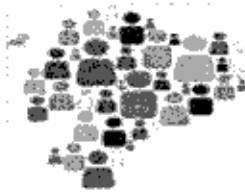
29.- Por tanto, los servicios básicos, como agua potable, alcantarillado sanitario, **energía eléctrica** y telecomunicaciones forman parte de los derechos humanos que están bajo la responsabilidad del Estado, a través de las entidades estatales, quienes tienen la obligación de responder a las demandas del pueblo y de garantizar sus derechos, a fin de lograr un nivel de vida adecuado, en goce del buen vivir, conforme la Constitución e instrumentos internacionales lo garantizan.

30.- Al respecto la Declaración de Derechos Humanos señala en el Art. 25 lo siguiente: “**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 los servicios sociales necesarios; tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez u otros casos de pérdidas de sus medios de subsistencia por circunstancias independiente a su voluntad**”.

31.- De la misma forma el Pacto Internacional de Derechos Económicos Sociales y Culturales expresa en el preambulo lo siguiente: Reconociendo que, con arreglo a la Declaración Universal de Derechos Humanos, no puede realizarse el ideal del ser humano, liberado del temor y de la miseria, a menos que se creen condiciones que permitan a cada persona gozar de sus derechos económicos sociales y culturales, tanto de sus derechos civiles y políticos...Mas aún, si el Art. 11 del mismo Pacto señala: “Los Estados partes en el presente Pacto reconocen el derecho de toda

Defensoría
del Pueblo
ECUADOR
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

Río Baba y Río Mulaute
www.dpe.gob.ec
02- 2760260



Defensoría
del Pueblo
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

44
casos
Castro

persona a un **nivel de vida adecuado para sí y su familia**, incluso alimentación, vestido y vivienda adecuados, y a una mejora continua de las condiciones de existencia" (las negrillas me pertenecen). De ahí que podemos concluir que para que toda persona pueda alcanzar un nivel de vida adecuado para sí y su familia debe otorgársele el derecho a acceder a los servicios básicos, adecuado y de calidad, buen trato y a ser informado, situación que de lo analizado no se ha cumplido en el presente caso, en virtud que si bien la peticionaria cuenta con el servicio de energía, éste se vuelve inadecuado al momento que se le pretende cobrar por el consumo generado en un medidor que no consta a su nombre, más aún cuando no se ha logrado demostrar que el consumo lo realizó la peticionaria. Por otro lado, hay que tomar en cuenta que la falta de gestión por parte de la empresa al permitir que se hayan generado consumos por cinco años, sin que se hayan cancelado constituye responsabilidad de su parte, puesto al momento de generados los mismos ya contaban con normativa aplicables al caso, como por ejemplo la aplicación de lo señalado en el artículo 9 de la Ley del Régimen del sector Eléctrico y su Reglamento, por el contrario se ha seguido cobrando a una usuaria, sin considerar su condición de adulta mayor, perturbando su nivel de vida.

32.- Por tal razón se concluye, que estos hechos han provocado la vulneración de derechos de la peticionaria a recibir un servicio básico domiciliario de calidad, informado y de buen trato, situación que provocó la afectación a su derecho de vivir adecuadamente y consecuentemente lograr el buen vivir, que tanto busca nuestra constitución, considerando sobre todo que se trata de una persona adulta mayor, que requiere atención prioritaria.

IV. CONSIDERACIONES.-

33.- **QUE** el trámite cumplió con las exigencias legales y reglamentarias, de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo y su Reglamento, sin que al respecto se deba formularse observación alguna.

34.- **QUE** la materia de la presente petición formulada por la señora **Petrona Minaya Guaman**, se enmarca en lo dispuesto en el Art. 215 numeral 1 y 3 de la Constitución de la República del Ecuador en concordancia con el Art. 2 literal b de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, y artículo 3 numeral 4 de la resolución 039-DPE-DNJ-2012, por tanto es competencia de la Defensoría del Pueblo, conocer sobre la materia de la petición y pronunciarse cuando exista afectación de derechos Constitucionales.

35.- **QUE** de las acciones iniciadas por la empresa en contra de la peticionaria, no le han permitido gozar de un nivel de vida adecuado, cuando la CNEL EP le ha cobrado por un servicio que contrató con otra persona (Walter Castro), y no con la peticionaria, vulnerando su derecho al buen vivir, garantizado en el artículo 340 y 341 de la Constitución del Ecuador.

36.- **QUE** del expediente y las investigaciones realizadas, en esta Delegación de la Defensoría del Pueblo se ha podido determinar que las acciones realizadas por la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, han vulnerado el derecho a recibir un

Defensoría
del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS

44
Cuananta y
Walter-Ubetta



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes.

servicio público de calidad y buen trato acorde a la Constitución Art. 66(25) y normas internacionales en la persona de **Petrona Minaya Guaman**.

34.- QUE, el accionar de la empresa ha contravenido lo señalado en el artículo 53 de la Constitución, al momento que no ha utilizado un sistema de medición conforme a la norma mencionada en virtud que de la documentación constante en el expediente y entregada por la CNEL EP, evidencia que las lecturas desde abril del 2001 hasta noviembre del 2005 han sido presuntivas.

37.- QUE, existió responsabilidad por parte de la CNEL EP, cuando no aplicó la normativa legal existente para ejercer su gestión de cobro en el momento adecuado y oportuno, puesto que de la información remitida consta el cobro de consumos correspondientes a cinco años, cuando de su normativa se pudo haber suspendido el servicio y retirado el medidor por la falta de pago.

38.- QUE, de la información presentada por el CNEL EP, se puede evidenciar que tanto la peticionaria señora Petrona Minaya como el señor Walter Castro contrataron con la empresa en el mismo año, el suministro de energía, y que de lo anotado por la empresa se empezaron a generar registro de consumos en el medidor de la peticionaria en enero de 2000, lo que demuestra que la usuaria cancelaba el consumo generado en el medidor a su nombre y mal se podría presumir la empresa que utilizó la energía de otro medidor.

V. RESOLUCIÓN.-

Por las consideraciones expuestas, la Delegación de la Defensoría del Pueblo en Santo Domingo de los Tsáchilas, en mérito de lo aportado por las partes, resuelve:

PRIMERO: Aceptar en su totalidad la petición presentada por la señora **Petrona Minaya Guaman**, en consecuencia:

SEGUNDO: DECLARAR que se han vulnerado derechos de a recibir servicios públicos de calidad y buen trato en la persona de **Petrona Minaya Guaman**, al momento que la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, ha pretendido cobrar a la peticionaria por un servicio que no contrató, ni recibió, conforme lo señalado en el Art. 66 (25) 52, de la Constitución.

TERCERO: RECOMENDAR, a la Corporación Nacional de Electricidad CNEL EP, restituir los derechos vulnerados en la persona de **Petrona Minaya Guaman**, conforme lo señalado en el artículo 53 de la Constitución, en virtud de las afectaciones provocadas a la peticionaria.

CUARTO: ESTABLECER, que de acuerdo al reporte de lecturas constante en el documento presentado por la empresa, a nombre del señor Walter Castro se evidencian lecturas presuntivas por parte de la empresa, contraviniendo lo señalado en el 40 de la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, y atribuyendo esos presuntos consumos a la peticionaria, hechos que vulneran sus derechos de consumidora del

Defensoría
del Pueblo
ECUADOR
El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
SANTO DOMINGO

Río Baba y Río Mulaute
www.dpe.gob.ec
02- 2760260



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes

45
Causa
y
CNEC
d

servicio de energía.

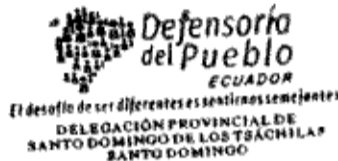
QUINTO: EXHORTAR, a la Corporación Nacional de Electricidad CNEC EP, la aplicación de las normas establecidas en la Constitución, Ley Orgánica de Defensa del Consumidor y su propia ley para el cobro de los consumos de energías que realicen los usuarios en los tiempos establecidos, de tal forma que no se afecten derechos de terceras personas.

SEXTO: DEJAR salvo a las acciones legales o constitucionales que las partes consideren pertinentes.

SEPTIMO: NOTIFICAR esta decisión a las partes y archivar la causa.

Ab. Alexandra Anchundia Ávila

**DELEGADA PROVINCIAL DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS**



**Defensoría
del Pueblo**
ECUADOR

El desafío de ser diferentes es sentirnos semejantes
**DELEGACIÓN PROVINCIAL DE
SANTO DOMINGO DE LOS TSÁCHILAS
SANTO DOMINGO**

Río Baba y Río Mulaute
www.dpe.gob.ec
02- 2760260